

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku

- Anggoro, M. Linggar. *Teori & Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara. 2002.
- Benoit, William. *Accounts, Excuses, and Apologies: A Theory of Image Restoration Strategies*. New York: State University of New York Press. 1995.
- Denzin, Norman K, dan Yvonna S. Lincoln (eds.). *Handbook of Qualitative Research*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2009.
- Flew, Terry. *New Media : an introduction*. New York: Oxford University Press. 2008.
- Greener, Tony. *Practical PR*. Jakarta: PT Gramedia Widia Sarana Indonesia. 2011.
- Kelleher, Tom. *Public Relations Online: Lasting Concepts for Changing Media*. California: SAGE Publications. 2007.
- Kriyantono, Rahmat. *Public Relation & Crisis Management*, Jakarta : Kencana Prenada Media. 2012.
- Mukarom, Zainal dan Wijaya Laksana. *Manajemen Public Relation Panduan Efektif Pengelolaan Masyarakat*. Bandung: Pustaka Setia. 2015.
- Nova, Firsan. *PR WAR*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia. 2014.
- Patton, Michael Quinn. *Triangulasi. Dalam Moleong (Ed.), Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Cetakan ke-29*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 1987.
- Romli, Asep Syamsul M. *Jurnalistik Online*, Bandung: Nuansa Cendikia. 2012.
- Ruslan, Rosady. *Manajemen Public relations & Media Komunikasi konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada. 2005.

- Sitepu, Edy Sahputra. *Profesional Public Relations*, Medan : USU Press. 2011.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA. 2016.
- Sutedi, Adrian. *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika. 2009
- Yulianita, Neni. 2007. *Dasar-Dasar Public Relations*. Pusat Penerbitan Universitas Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Islam B.

Referensi Jurnal dan Skripsi

- Anugeraini, Ayu. *Peranan Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik Provinsi Riau Dalam Program Sistem Berbasis Informasi Teknologi Menuju Riau Smart Province*. Universitas Islam Riau. 2018.
- Audina, Zarima. *Pola Pelaksanaan Pembimbingan Kliem Pemasarakatan Anak Di Balai Pemasarakatan Kelas II Pekanbaru*. Universitas Islam Riau. 2018.
- Khafid, Muhammad. *Strategi bersaing dalam meningkatkan jumlah pelanggan: Studi kasus pada Perusahaan Otobus Al-Mubarak Malang*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim. 2015.
- Lengkong, Selvina L. Mariam Sondakh. J.W. Londa. *Strategi Public Relations Dalam Pemulihan Citra Perusahaan (Studi Kasus Rumah Makan Kawan Baru Megamas Manado)*. E-journal "Acta Diurna" Volume VI. 2017.
- Lestari, Lutfiyah Ayu. *Jaringan Komunikasi Masyarakat Dalam Mempertahankan Seni Tradisi Damar Kurung Kota Gresik (Studi pada Masyarakat Desa Tlogopojok, Gresik)*. Universitas Muhammadiyah Malang. 2020.

Nurkarima, Nisa. *Pengaruh Penggunaan Media Sosial Terhadap Akhlakul Karimah Dan Akhlakul Madzmumah Siswa Di Sman Kauman Tahun Ajaran 2017/2018*. Institut Agama Islam Negeri Tulungagung. 2018.

Saputra, Tria Adi. *Analisis Tagline “Umpo Beyond Awesome” Pada Penerapan Di Instagram Universitas Muhammadiyah Ponorogo*. Universitas Muhammadiyah Ponorogo. 2018.

Sari, Septy Rahma. *Pola Penggunaan Media Baru Di Kalangan Generasi Milenial*. Universitas Sumatera Utara. 2020

Syahril, Nyak Cut. *Hubungan motivasi beragama dan kompetensi kepribadian dengan perilaku dosen Sekolah Tinggi Agama Islam Jamiah Mahmuddiyah Tanjung Pura kabupaten Langkat*. UIN-SU. 2016

Ummah, Icha Rosidatul. *Komunikasi organisasi pengurus karang taruna merah putih: studi kasus Desa Gadel Tandes Surabaya*. UIN Sunan Ampel Surabaya. 2017.

Referensi Website

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. “Survei Profil Internet Indonesia 2022”. Diakses pada 7 Oktober 2022. Dari <https://apjii.or.id/survei>.

JawaPos.com. 12 Agustus 2021 “Sukses di Tahap I, Bulog Jalankan Bantuan Sosial Beras PPKM Tahap II.”. Diakses pada 7 Oktober 2022. Dari <https://www.jawapos.com/ekonomi/12/08/2021/sukses-di-tahap-i-bulog-jalankan-bantuan-sosial-beras-ppkm-tahap-ii/>.

Website Perum BULOG. Diakses pada 31 Januari 2023. <https://www.bulog.co.id/>

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

TRANSKRIP WAWANCARA

NARASUMBER : TOMMY WIJAYA (KEY INFORMAN)

JABATAN : KABAG HUMAS

HARI/TANGGAL : KAMIS, 12 JANUARI 2022

TEMPAT : KANTOR PUSAT PERUM BULOG

WAKTU : 13.00 – 14.00 WIB

1. Bagaimana kronologi beras batu yang terjadi dalam Bantuan Beras PPKM 2021?

“Yang penting untuk saya sampaikan ini dulu Begitu ada informasi beras yang menggumpal, kami segera melakukan pengecekan dan memutuskan menarik dan menggantinya hari itu juga, sekaligus memastikan bahwa pengiriman beras bantuan PPKM tetap harus berjalan lancar, dan sampai ke tangan warga penerima dengan kondisi baik. insiden beras menggumpal yang ternyata terjadi akibat hujan yang turun saat proses pembongkaran beras berlangsung di lokasi kantor kelurahan Pandeglang. Hal itu mengakibatkan ada beberapa karung kemasan 10 kilogram beras bantuan PPKM terkena tetesan hujan sehingga sebagian isi karung berasnya pun menggumpal.”

2. kesalahannya terletak dimana apakah memang berasnya yang sudah kadaluarsa atau pendistribusiannya yg salah ?

“Ini bukan salahnya dimana, sebab penyebabnya kan cuaca ya jadi kita tidak bisa prediksi. Kalau berasnya kita jamin dikirim dengan kualitas baik, pendistribusiannya juga sudah tepat waktu dan sasaran. Hanya saja saat terjadi bongkar muat terjadi hujan”

3. laporan dari masyarakat sendiri seperti apa saat menerima beras tidak layak konsumsi ?

“Sesuai hasil penelusuran dan laporan yang kami terima, beras pengganti langsung didatangkan dari gudang BULOG. Sedangkan beras bantuan PPKM lainnya sudah diterima dengan baik oleh warga. Manajemen BULOG sendiri sudah mengaktifkan peran tim monitoring dan evaluasi yang memang sengaja dibentuk untuk menyelesaikan hal-hal seperti ini,”

4. ada berapa karung pak yang saat itu rusak ?

“Jumlahnya sedikitlah dari yang kita kirim. Dan itupun sudah diganti semua”

5. otoritas siapa yang harus memastikan beras layak konsumsi ?

“Bulog sebagai penyedia beras dan ya memang bulog berani jamin bahwa beras yang disalurkan layak konsumsi.”

6. saat itu jika ditemukan beras yang rusak kepada siapa masyarakat harus mengadu ?

“Masyarakat bisa melaporkan kepada perangkat pemerintah didesanya, yang nanti diteruskan kepada Bulog. Bulog akan siap untuk mengganti beras beras tersebut dan ditukar dengan beras baru yang berkualitas baik. Ditukarnya nanti akan dikirimkan kepada Masyarakat melalui PT POS sebagai Trasporter.”

7. Bagaimana Humas Perum BULOG mengetahui pertama kali mengenai pemberitaan beras batu ?

“saya masuk tahun 2019 untuk menjabat sebagai Kabag Humaslem, 3 bulan setelah saya masuk kita itu pakai sistem bernama digital media monitoring, itu kita kerjasama dengan pihak ketiga, kita bayar dan beli sistemnya yang dulunya kita collect informasi itu melalui kliping, sekarang kita sudah by sistem. Sistem tersebut. Nah dari digital media monitoring itulah kita mengetahui pertama kali mengenai adanya pemberitaan negatif mengenai beras batu tersebut. Kita juga diberikan report by Whatsaapp sehari 2x terdapat laporannya tanpa melihat dashboard pun dari handphone kita bisa lihat. Jadi biasanya kalo pagi saya lihat notif apabila tidak ada berita negatif ya berarti aman. Tapi ya namanya korporasi tidak mungkin begitu terus kan, sempat ada beberapa kejadian lah seperti dalam kasus beras batu ini.”

8. Setelah itu mengumpulkan informasi dan fakta yang diperlukan dalam kasus beras batu bagaimana pak?

“nah kejadian beras batu tuh, kita kan ngeliat ramenya tuh di media digital monitoring dulu tuh, oh ternyata rame nih berita negatif di hari itu di waktu itu, dari informasi dan fakta yang kita dapet, kita crosscheck dulu tapi kita analisa dulu karenakan Bulog ini lucu nih korporasinya. Dia kantor pusat operasionalnya gaada. Operasionalnya ada di kantor wilayah, jadi berita negatif yang muncul itu terjadinya di wilayah gituloh. Kaya kemarin berita beras berbatu itu itu terjadinya di (kanwil) DKI di kancab pandeglang dan lebak. Itukan ada di provinsi Banten itu berada di Bulog Kanwil DKI Nah begitu ada masuk di sistem media monitoring kita, kita

crosscheck benar ga nih kejadian ini kemudian kita analisa sama temen temen dilapangan, setelah kita kumpulin fakta itu, baru kita laporkan ke sesper kita”

9. dengan siapa humas berkoordinasi saat pencarian fakta dilapangan?

“yang pasti langsung koordinasi dengan teman teman di lapangan dulu ya dalam hal ini cabang pandeglang. Kita juga langsung terjun kelapangan walaupun bergantian. Dan juga beberapa wartawan langsung nyari saya untuk minta penjelasan. Ya langkah awal yang kami lakukan sebagai penyedia barang tentunya mengganti seluruh barang yang kualitasnya tidak layak, dengan beras baru dengan konsisi baik.”

10. Dengan siapa humas bulog menyusun rencana untuk menghadapi kasus beras batu ini pak ?

“Jadi kita ada strukturnya diatas saya itu ada Sekretaris Perusahaan, diatas beliau (sesper) itu langsung Direksi. Dari situ kita tentukan langkah apa yang harus kita ambil. Jadi menyusun rencananya bersama tim itu, tim humas bersama sesper dan direksi, nah direksi kan melibati semua teman teman teknisnya. Jadi gitu”

11. Apa saja langkah-langkah yang diambil oleh Perum Bulog dalam menanggapi kasus beras batu melalui media digital?

“setelah kita dapat fakta yang dilapangan ternyata ada krisis, ya kita lihat eskalasinya dulu nih, dari fakta yang kita dapat kita bahas dalam tim apa yang kita rencanakan sambil lihat eskalasi kita pantau tuh melalui digital media monitoring. Kalau yang memberitakan ternyata baru 2-3 media, itu kita cara mengkomunikasiannya melalui siaran pers aja, jadi kita share press release. Jadi kan rumusnya 1 berita negatif kita balas dengan 5 berita positif kurang lebih

begitulah. Jadi memang 2-3 media yang naikin kemarin, kita share rilis ke 10 - 15 media, jadi kita tiban dengan siaran pers. Kemudian kita amati kira-kira eskalasinya naik atau tidak, oh ternyata ada media mainstream lain yang naikin ga hanya 2-3 sekarang sampai 5, ini kan mulai naik kan eskalasinya ternyata isu ini dimakan oleh media, nah kalau sudah ramai gitu akhirnya kita akan adain press conference kemarin. Nah dalam press conference kita undang juga semua pihak yang terlibat. Kan bulog dalam menyalurkan beras itu kan ga hanya sendiri tapi melibatkan peran PT POS sebagai transporter, itu diajak. jadi dalam presscon itu kita sampaikan informasi yang komperhensif tuh. Kenapa itu bisa terjadi dari awal sampai akhir beras diterima itu diceritakan akhirnya wartawan puas. Setelah itu mereda mereda dan hilang berita negatifnya. ya itu tadi, kita kan punya digital media monitoring tadi kan, setelah kita dapat fakta fakta ternyata ada berita negatif di satu-dua media kita nyusun rencana kita bahas apa yang terjadi bagaimana kronologinya apa penyebabnya. Sudah dapat kebenarannya baru kita lakukan actionnya, siaran pers dulu lah karena baru dua-tiga media kan. Kalau kita bikin presscon ternyata baru satu dua media ngapain? karena energinya kan besar dan kita perlu biaya kan. Kita bikin presscon kan ada biaya transport buat temen-temen media nya pastikan. Siaran pers aja dulu, jadi ya harapannya dengan 2 berita negatif itu siaran pers bisa naik 10 yang beritain kan lumayan. Jadi bisa ketutuplah, sambil kita amati ternyata besok besoknya makin ramai isunya. Nah kita butuh presscon akhirnya kita ajukan presscon, ya dua kali action sih, siaran pers setiap hari, hari keempat presscon.”

12. Apa saja faktor yang harus dipertimbangkan dalam proses perencanaan strategi PR dalam menghadapi kasus beras batu ini?

“iya, karenakan sudah jadi isu nasional, bahkan sampai saya diingetin sama dirjen kominfo, kebetulan kan teman pak benny. Sebelumnya kan pemred Media Indonesia tuh pak Usman Tangsong. Kemudian jadi dirjen. Nah waktu itu ada acaralah kemudia saya dipanggil. “Oh mas Tom dari Bulog ya? Nih berita bulog masuk skala prioritas nih laporan presiden harus segera diselesaikan”. Walaupun berita positifnya sudah menjelaskan banyak kan bahkan melibatkan menteri juga menjelaskan kan. Ada Menko PMK dan bu Risma sudah ngomong sebenarnya cuma tetep aja dimakan sama media kan akhirnya kita presscon biar Clear tanya jawab dengan wartawannya clear.mau nanya apapun kita bahas langsung disitu. Begitu”

13. Media komunikasi apa yang Humas Perum BULOG pakai untuk menyampaikan pesan kepada masyarakat dan media terkait kasus beras batu ini?

“ya kalo publikasi kita bagi 3 nih. pertama kan kita punya ini ya media publikasi internal. Kita nyebutnya Owned Media atau Unpaid Media. kita punya website kita juga punya internal sosial media. Di website itu menguap segala informasi termasuk didalamnya siaran pers. Jadi saya juga informasikan ke anak anak ke tim bahwa kalo ada siaran pers yang harus memberikan pertama kali tuh website kita. Jadikan setiap siaran pers kita bikin report tuh. Berapa yang naikin berita kita, nomor satu tuh harus websitenya bulog. Jadi kita saluran publikasi pertama website kemudian kita juga punya social media, sosial media kita punya semua kecuali tiktok ya. Facebook instagram twitter youtube. Tiktok sebenarnya punya tapi temen- temen bisnis yang mengelola karena kita jaga korporasi juga. Karena image tiktok kan

masih kearah joget joget gitu ya jadi dirasa kalau korporasi belum perlu saat itu. Walaupun saya lihat perkembangannya tiktok tuh sudah merambah ke marketing korporasi. Nah di media sosial kita juga punya Social Media Ranger. Itu tuh seperti buzzernya internal kita yang ada di seluruh Indonesia karena kantor wilayah kita kan ada dari sabang sampai maraoke ya. Selanjutnya yang kedua tuh ada Paid Media, media berbayar kita ada kerjasamalah sama beberapa media mainstream. Nah sama yang terakhir itu kita punya Forum Wartawan BULOG (Forwabul) nah kalo ada press release ya kita minta di Forwabul tersebut untuk nyebarin karena kan isinya dari berbagai media ya. Termasuk press conference ya kita undang tuh Forwabul. Bukan hanya Humas tetapi divisi dan kantor wilayah juga memiliki akun media sosialnya. Biasanya sumber konten dibuat dari humas untuk disebarin sehingga kontennya seragam se Indonesia apalagi dalam kasus beras batu, penyebaran setiap informasi dari Bulog disebarin oleh Social Media Ranger. Penggunaan media sosial setiap hari dilakukan, dengan konten konten yang sudah direncanakan. Ditambah Perum BULOG memiliki social media ranger yang terdiri dari social media dari semua kantor cabang dan kantor wilayah sehingga membentuk jaringan yang kuat. Penggunaan media sosial juga sebagai wadah untuk menampung aspirasi publik lewat Direct Message sehingga dapat membentuk citra positif.”

14. Bagaimana Humas Perum BULOG mengelola hubungan dengan media dan masyarakat dalam proses menghadapi kasus beras batu ini?

“ya kalau hubungan dengan media tentunya untuk pemberitaan kita tuh rutin menyiarkan siaran pers. Jadi bulog tuh punya grup WA yang isinya tuh wartawan

wartawan yang biasa ngeliput disini. Kita juga ada forumnya Forwabul namanya Forum Wartawan BULOG. Nah itu memang kita bina sekarang. Ya karena situasinya covid gini. Kita komunikasinya efektif melalui WA. Kalau dulu sebelum covid. Itu tuh ada pertemuan rutin. Sebulan sekali tiga bulan sekali. Ada yg tahunan ya kalau tahunan tuh ada press tour. Media gathering gitu lah. Nah sekarang kita komunikasi tuh by WA. jadi setiap bulan tuh mesti ada. Mesti menerbitkan siaran pers. Jadi memang di kementerian BUMN pun itu sudah mengatur sebenarnya agenda setting bulanan, jadi bulan depan kita bikin berita apanih. Jadi setiap bulan tuh wajib harus ada minimal 2 siaran pers, jadi kita terbitkannya melalui siaran pers. Siaran pers rutin bulanan.”

15. Informasi apa aja yang disampaikan oleh Humas Perum BULOG dalam kasus beras batu ?

Singkatnya gini, pertama Kami meminta maaf jika ada kekhawatiran dari masyarakat tentang kualitas beras. Saat ada laporan tentang masalah dengan beras, kami segera melakukan pengecekan dan menarik beras yang tidak sesuai standar dan langsung menggantinya dengan yang berkualitas baik. Selain itu, kami juga memastikan agar pengiriman Pelaksanaan bantuan PPKM dapat berjalan dengan lancar dan masyarakat senang karena beras yang diterimanya dalam keadaan berkualitas baik. Itu statment pertama saat kita masih cari kronologinya. Selanjutnya kita juga sampaikan berita positif untuk menutupi berita negatif yang ada. Pertama bahwa bulog telah melaksanakan Penyaluran beras bantuan PPKM 2021 tahap pertama sebanyak 20juta Keluarga Penerima Manfaat dengan baik. Berita yang kedua menyampaikan bahwa pada tahap kedua 8,8 juta KPM yang

menerima beras bantuan, kasus di pandeglang hanyalah bagian kecil banget yang kualitas diterima masyarakat seperti itu. Itu pun karena terkena hujan kan. Selanjutnya setelah tau kronologinya, kita sampein juga kalo beras menggumpal itu karena cuaca saat pembongkaran di kelurahan. Ya bisa dibilang accident lah. Sama informasi bahwa beras terkena hujan itu saat pembongkaran yang dilakukan PT POS sebagai transporter jadi sebenarnya berada dibawah tanggung jawab PT POS, tapi karena kita sama sama BUMN juga ya kita bekerjasama dengan baiklah supaya masyarakat nih terima berasnya baik gitu. Jadi tanggungjawab bareng bareng lah sama stakeholder terkait.

16. Bagaimana Humas Perum BULOG mengukur keberhasilan strategi PR yang telah dilakukan dalam menghadapi kasus beras batu ini?

“ya itu tadi untungnya punya media digital monitoring tadi itu ya, emang bener bener tools yang efektif lah. Menurut saya itu setiap perusahaan harus punya apalagi perusahaan yang sensitif lah kaya Bulog ya. Bulog, Pertamina, BI, Himbara, Bank lah itu menurut saya sedikit aja beritanya bisa jadi isu nasional. Itu harus punya digital media monitoring. Nah dari situ kita bisa evaluasi dari situ, ternyata langkah yang kita lakukan efektif gak nih kemudian setelah siaran pers, presscon efektif ga, nah ini sebenarnya bisa kita jadikan pengacuan juga buat kita kedepannya ternyata kalau ada crisis lagi ini bisa jadi pelajaran oh ternyata kalau skala eskalasinya kecil kita siaran pers aja, kemudian melalui saluran internal kita kan kita punya website sama sosmed, cukup disitu aja . Tapi kalo emang bener bener jadi isu nasional, rata rata media mainstream yang tier 1 udah beritain, kita mau gak mau presscon. jadi kan kadang kita malesnya juga kan kalo lagi dilapangan mesti buka buka

dashboardnya Jadi kalo pagi dan sore langsung muncul, tapi kalo kaya kemarin kita pantau terus kalo ada crisis kita gak liat WA lagi, liat dashboard, dashboardnya enak bisa lihat media mana yang beritain. Siapa nama redaktornya, siapa nama wartawannya. Jadi kita bisa lakukan actionnya tuh terarah. Misalnya Andro nama wartawan detik misal ya, Andro kayanya sama gue selama ini baik baik aja. Jadi kita bisa PDKT lah, ndro apa kabar kapan kita makan siang ? lobby kaya gitu gitu. Media relationnya bisa yang apa bisa non formal. Kalau kliping kan kita sehari tuh hanya bisa sekali kan itupun dari koran kemarin kan, nah kita lihat eskalasinya paling nunggu besok pagi kan, nunggu koran keluar lagi, tapi kalau itu bisa 24 jam (digital media monitoring) yang laporan di WA tadi emang sesuai permintaan kita aja. Tapi kalo kita perlu 24 jam kita tinggal buka sistemnya kan ada dashboardnya.”

17. transformasi strategi yang dilakukan humas perum bulog dari konvensional ke digital, Bagaimana pengaruh transformasi tersebut apakah mampu memperbaiki citra bulog terkait kasus beras batu tersebut?

“ya sebenarnya peralihan dari konvensional ke digital itu yang pertama ada plus minusnya ya, plusnya segala sesuatu jadi lebih cepet sekarang ya informasi dan itu saja sekarang saya punya digital media monitoring kan bantu banget kan kaya yang tadinya kliping lama sekarang bisa cepet. Tapi jangan salah ada negatifnya juga, perkembangan isu dan berita kalo ada krisis itu bisa cepat menyebar. Dulu orang cuma lihat tv sama koran.hari ini terbit berita negatif paling orang besok baru lihat lagi atau nggak. Kalau sekarang enggak, berita terbit jam 8, jam 10 bisa berubah jam sore nanti bisa rame gitu kan, eskalasinya cepet. Itu makanya kerja humas sekarang bisa dibilang susah susah gampang. Itu harus kita sikapi dengan itu tadi

untuk menyikapinya kita harus punya pengurus yang kedua memang kita bagi tim, bahkan kalau sedang krisis kita harus standby 24 jam . bahkan yang pada saat krisis beras batu kemarin kita pulangny malem terus tuh, mungkin andro tau lah tetangga. Ya mantau karena sampe jam 10 malem tuh masih rame disosial media, kita sampe jam 10 lah baru pada tenang tidur karena udah mulai jam 10keatas udah gaada lagi berita. Tapi besok pagi mulai lagi.nah jadi memang kita juga berterimakasih dengan adanya digitalisasi ini dengan memanfaatkan teknologi tadi Cuma kita juga harus lebih waspada. kalo memperbaiki reputasi terkait beras batu ya peralihan digital ini bisa dibilang berhasil ya, dari pemberitaan beras batu tersebut kita jadi tahu lebih cepat, bisa menyusun rencana lebih cepat, pelaksanaannya juga lebih cepat juga, evaluasinya juga lebih cepat juga, jika berhasil berarti tepat. Tapi kalo belum kita bisa lebih cepat juga buat merencanakan langkah berikutnya.”



TRANSKRIP WAWANCARA

NARASUMBER : ANDREW RAMADHAN SHAHAB (INFORMAN 1)

JABATAN : KASI HUBUNGAN KELEMBAGAAN

HARI/TANGGAL : KAMIS, 19 JANUARI 2022

TEMPAT : KANTOR PUSAT PERUM BULOG

WAKTU : 13.00 – 14.00 WIB

1. Bagaimana kronologi beras batu yang terjadi dalam Bantuan Beras PPKM 2021?

“Bulog sebagai penyedia barang, PT Pos sebagai penyalur, Kelurahan sebagai penyedia tempat. Nah ada warga yang lapor kekelurahan kalo beras yang mereka terima tuh menggumpal seperti batu. Itu terjadi karena hujan. Pihak kelurahan langsung koordinasi dengan PT POS dan BULOG. Dan berasnya langsung kita ganti dengan yang layak ya tentunya.”

2. Kesalahannya terletak dimana apakah memang berasnya yang sudah kadaluarsa atau pendistribusiannya yg salah ?

“Beras dijamin baik, buktinya dari sekian banyak yang dikirim hanya beberapa karung saja. Itu pun karena terkena air hujan kan.”

3. Bagaimana Humas Perum BULOG mengetahui pertama kali mengenai pemberitaan beras batu ?

“Jadi gini, pertama kan kita menerima keluhan, misalkan kita melihat dari media ada nya kejadian atau *case* tersebut, yang kita lakukan adalah *fact finding*, lalu kita urutkan dulu kalo bisa *case* nya seperti apa, proses standar operasional nya seperti

apa, jadi kita harus melakukan koordinasi dengan tim di Kanwil Banten pertama sebagai yang punya barang, lalu pihak kedua yaitu PT Pos, ketiga kita juga melakukan tinjauan langsung ke lapangan. Pokoknya *case* nya kita gali sedalam-dalam nya masalahnya untuk membuat kronologis yang sedetail-detailnya dan untuk dijadikan *review* atau evaluasi untuk kita.”

4. Setelah itu mengumpulkan informasi dan fakta yang diperlukan dalam kasus beras batu bagaimana pak?

“di media digital monitoring dulu tuh kita kan ngeliat rame. berita negatif di hari itu di waktu itu, dari informasi dan fakta yang kita dapet, kita crosscheck dulu tapi kita analisa dulu. Nah begitu ada masuk di sistem media monitoring kita, kita crosscheck bener ga nih kejadian ini kemudian kita analisa sama temen temen dilapangan, setelah kita kumpulin fakta itu, baru kita laporkan ke sesper kita. Beras tersebut menggumpal jadi kaya batu kan saat pengiriman itu terkena hujan ya.”

5. Dengan siapa humas berkoordinasi saat pencarian fakta dilapangan?

“Sama temen temen di Kancab Pandeglang. Yang pasti kita tanya juga untuk langkah perbaikan dengan mengganti beras tersebut sudah dilakukan juga apa belum. “

6. Siapa yang menyusun rencana untuk menghadapi kasus ini pak ?

“Secara struktural ya kita dibawah sesper, sesper dibawah direksi. Jajaran inilah bersama kita menyusun strategi antisipasi. Direksi bareng temen temen teknis yang beresin teknisnya, kita dorong melalui media supaya citra tetep terjaga”

7. Apa saja langkah-langkah yang diambil oleh Perum Bulog dalam menanggapi kasus beras batu melalui media digital?

“hmm yang pasti nama kita kan tercoreng ya di media massa dengan adanya pemberitaan yang kurang mengenakan. Yang kita lakukan adalah melakukan klarifikasi terhadap berita tersebut aja masyarakat yang mungkin sudah berperspektif jelek, namun setidaknya kita mencoba meluruskan hal yang salah agar masyarakat tahu kinerja dari perusahaan kita itu seperti apa. kita kan punya digital media monitoring tadi kan, setelah kita dapat fakta fakta ternyata ada berita negatif di satu-dua media kita nyusun rencana kita bahas apa yang terjadi bagaimana kronologinya apa penyebabnya. Sudah dapat kebenarannya baru kita lakukan actionnya, Siaran pers aja dulu, jadi ya harapannya dengan 2 berita negatif itu siaran pers bisa naik 10 yang beritain kan lumayan. Jadi bisa ketutuplah, sambil kita amati ternyata besok besoknya makin ramai isunya. Nah kita butuh presscon akhirnya kita ajukan presscon, ya dua kali action sih, siaran pers setiap hari, hari keempat presscon.”

8. Apa saja faktor yang harus dipertimbangkan dalam proses perencanaan strategi PR menghadapi kasus beras batu ini?

“Karena beritanya jadi isu berita nasional, dan ini merupakan program pemerintah ya, jadi kita harus cepet ambil langkah”

9. Media komunikasi apa yang Humas Perum BULOG pakai untuk menyampaikan pesan kepada masyarakat dan media terkait kasus beras batu ini?

“Pertama yang kita manfaatkan kerena sasaran kita di media sosial, kita memiliki list, list itu yang mengikuti teman-teman kita di media massa yang belum punya informasi tersebut, lalu kita sebarkan kesitu dan juga dijelaskan beberapa media-

media yang bekerja sama. Dilakukan press conference agar masyarakat tahu juga tentang klarifikasi nya, jadi masyarakat juga tahu kinerja kita seperti apa, yang sebelumnya sempat tercoreng.”

10. Bagaimana Humas Perum BULOG mengelola hubungan dengan media dalam proses menghadapi kasus beras batu ini?

“Kalo sama media itu ada di Kasi HIM, intinya si kita ada Forum Wartawan BULOG, jadi kalo ada kejadian kaya gini gini kita kebanget banget.”

11. Informasi apa aja yang disampaikan oleh Humas Perum BULOG dalam kasus beras batu ?

“Menyampaikan klarifikasilah, kronologi yang sebenarnya tuh gimana, ngejelasin kalo beras itu keluar gudang Bulog dijamin dalam kualitas baik, namun saat pembongkaran ke kelurahan pas ujan tuh, jadi ada beberapa karung yang kena air hujan. Tapi Bulog udah ganti berasnya dengan beras yang baik.”

12. Bagaimana Humas Perum BULOG mengukur keberhasilan strategi PR yang telah dilakukan dalam menghadapi kasus beras batu ini?

“Evaluasi nya begini, jadi kita ada program yang namanya media monitoring, kita melibatkan pihak ketiga untuk menganalisanya di media massa akan pemberitaan baik dari segi positif, negative maupun netral. Pada saat kita melakukan klarifikasi terkait pembenaran maupun pelurusan dari masalah yang terjadi kita melakukan pemantauan di media monitoring ini, kita lakukan setelah 3 hari, 5 hari, 7 hari bahkan 2 minggu kita liat eskalasi nya, apakah pemberitaan ini masih ada atau tidak, maksimal 2 minggulah, selama masih ada pemberitaan kita akan mengambil

langkah selanjut nya apabila tidak ada lagi, berarti alhamdulillah masalah sudah teratasi.”

13. transformasi strategi yang dilakukan humas perum bulog dari konvensional ke digital, Bagaimana pengaruh transformasi tersebut apakah mampu memperbaiki citra bulog terkait kasus beras batu tersebut?

“Pertama masalah waktu, kedua lebih mudah, jadi ini lebih mudah dalam menganalisis dari permasalahan dan melihat media dalam melakukan perencanaan dan strateginya. Sangat berhasil, karena dengan itu kita lebih mudah mengetahui dan menganalisis. Jadi mereka ada tim juga dan lalu yang mereka tampilkan ke kita adalah yang sudah di analisa dari terkait seluruh berita. Jadi kita juga sangat terbantu oleh mereka, lalu dari Analisa tersebut tinggal kita diskusikan untuk tindakan apa yang harus kita ambil kedepannya terkait mengatasi masalah ini dan kebijakan perusahaan.”



TRANSKRIP WAWANCARA

NARASUMBER : DENNYS SAPUTRA (INFORMAN 2)

JABATAN : KASI HUBUNGAN INFORMASI DAN MEDIA

HARI/TANGGAL : KAMIS, 19 JANUARI 2022

TEMPAT : KANTOR PUSAT PERUM BULOG

WAKTU : 14.00 – 15.00 WIB

1. Bagaimana kronologi beras batu yang terjadi dalam Bantuan Beras PPKM 2021?

“Fakta yang ada dilapangan itu saat bongkar beras di kelurahan terjadi hujan. Air hujan itu meresap kedalam karung beras yang bikin berasnya jadi menggumpal. Namun beras yang diterima masyarakat langsung diganti dengan yang baru oleh tim.”

2. Kesalahannya terletak dimana apakah memang berasnya yang sudah kadaluarsa atau pendistribusiannya yg salah ?

“Ya karena hujan tadi ya, jadi salahnya siapa dong ?”

3. Bagaimana Humas Perum BULOG mengetahui pertama kali mengenai pemberitaan beras batu ?

“Pertama kali tahu, ketika pemberitaan muncul di media. Itu kita tahu dari digital media monitoring tuh, digital media monitoring ngasih alert kalo ada pemberitaan negatif untuk Bulog.”

4. Setelah itu mengumpulkan informasi dan fakta yang diperlukan dalam kasus beras batu bagaimana pak?

“Cek kelapangan, karena kita ada tim monevnya, kita evaluasi dilapangan, apakah fakta dilapangan sesuai dengan pemberitaan. Humas Bulog akan mencari tau permasalahan itu sebenarnya ada dimana, setelah kita tau, kita evaluasi, setelah kita menemukan fakta-faktanya, kita koreksi baru kita bikin klarifikasi”

5. Dengan siapa humas berkoordinasi saat pencarian fakta dilapangan?

“Kejadiannya kan di Pandeglang ya, itu kita langsung koordinasi sama kantor cabang pandeglang yang ada dibawah naungan kantor wilayah DKI Jakarta dan Banten.”

6. Siapa yang menyusun rencana untuk menghadapi kasus ini pak ?

“Kalo perencanaan, kita humas pastinya. Tapi tetep atas arahan dari jajaran Direksi dan sesper. Humas ini ada dibawahnya sesper”

7. Apa saja langkah-langkah yang diambil oleh Perum Bulog dalam menanggapi kasus beras batu melalui media digital?

“Pertama kita coba klarifikasi, kita minta hak jawab, jadi kita menjawab pemberitaan yang ada, dan kita coba menutupi pemberitaan ini dengan media yang lain. Jadi kita melibatkan media-media besar, untuk mengangkat pemberitaan klarifikasi pada pemberitaan bulog itu sendiri. bagaimana caranya agar pemberitaan ini tertutup dengan pemberitaan yang lain, sehingga lambat laun pemberitaan ini akan tertutup sendiri. Jadi kita klarifikasi ke mereka, lalu buat rilis dan kita naikan disemua media yang ada”

8. Apa saja faktor yang harus dipertimbangkan dalam proses perencanaan strategi PR ini?

“Yang pasti eskalasi beritanya ya, karena pas pemberitaan awal ini rame, ya kita langsung ambil langkah buat diredam”

9. Media komunikasi apa yang Humas Perum BULOG pakai untuk menyampaikan pesan kepada masyarakat dan media terkait kasus beras batu ini?

“Kalau publikasinya sih tidak ada yang berubah yang berubah dalam media nya ini kita lebih mengarah kepada media online cuma mungkin karakter media nya aja yang berbeda sekarang, kalau media cetak akan lebih lama tapi kalau media online itu lebih cepat penyalurannya”

10. Bagaimana Humas Perum BULOG mengelola hubungan dengan media dalam proses menghadapi kasus beras batu ini?

“Nah ini untungnya kita punya hubungan yang baik dengan media, jadi kita tuh ada yang namanya Forwabul, Forum Wartawan Bulog. Yang tentunya kita ada kegiatan kegiatan untuk ngejalanin hubungan baik dengan para media ini.”

11. Informasi apa aja yang disampaikan oleh Humas Perum BULOG dalam kasus beras batu ?

“Berita - Berita positif yang disampaikan itu intinya bulog telah melaksanakan Penyaluran beras bantuan PPKM 2021 tahap pertama sebanyak 20juta Keluarga Penerima Manfaat dengan baik. Terus menyampaikan bahwa pada tahap kedua, kasus di pandeglang hanyalah bagian kecil banget yang kualitas diterima masyarakat seperti itu. Itu pun karena terkena hujan kan.”

12. Bagaimana Humas Perum BULOG mengukur keberhasilan strategi PR yang telah dilakukan dalam menghadapi kasus beras batu ini?

“ jadi kita lihat eskalasinya, kalau tipikal pemberitaan ini eskalasinya nggak tinggi, yah sebaiknya jangan di tanggapi, karena kalau kita tanggapi maka nanti akan besar sendiri. Kalau berita beras batu, itu holdingnya besar, ownernya satu, missal detik, kita tutup di online, nanti naik di medsos, nanti naik di CNN, karena itu ownernya satu. Kita tutup pake press release dengan pemberitaan positif tadi ternyata masih tinggi, baru setelah kita presscon oleh Direktur Utama Perum BULOG Bapak Budi Waseso, dan juga mengundang stakeholder yang berkaitan dalam pelaksanaan bantuan PPKM tersebut yaitu Kementerian Sosial dan PT POS eskalasinya mereda tuh terpantau di digital media monitoring”

13. Transformasi strategi yang dilakukan humas perum bulog dari konvensional ke digital, Bagaimana pengaruh transformasi tersebut apakah mampu memperbaiki citra bulog terkait kasus beras batu tersebut?

“Berpengaruh banget ya, dengan manfaatin digitalisasi. Informasi yang kita terima lebih mudah dan cepat, terus juga kita nyampein ke masyarakat juga lebih mudah dan cepat. Jadi sangat membantu dalam penyelesaian terkait kasus beras batu kemarin. Sehingga citra bulog tetap terjagalah.”

TRANSKRIP WAWANCARA

NARASUMBER : MESSYA PERMATASARIE P.S (Informan 3)

JABATAN : STAF HUMAS

HARI/TANGGAL : KAMIS, 12 JANUARI 2022

TEMPAT : KANTOR PUSAT PERUM BULOG

WAKTU : 14.00 – 15.00 WIB

1. Bagaimana kronologi beras batu yang terjadi dalam Bantuan Beras PPKM 2021?

“Intinya ada masyarakat yg lapor ke kelurahan Pandeglang terkait beras yang diterima menggumpal seperti batu, itu beras menggumpal karena karungnya terkena hujan. Tapi semua langsung diganti dengan yang baru.”

2. Kesalahannya terletak dimana apakah memang berasnya yang sudah kadaluarsa atau pendistribusiannya yg salah ?

“Bulog menjamin beras baik, tapi ya saat dilapangan memang tidak dibuka terlebih dahulu kan baru ketahuan setelah karungnya dibuka oleh masyarakat.”

3. Bagaimana Humas Perum BULOG mengetahui pertama kali mengenai pemberitaan beras batu ?

“Kita dapet pertama dari digital media monitoring ya, Untuk jangkauan saat ini sudah mencapai seluruh Indonesia, bahkan pemberitaan oleh media lokal di daerah yang jauh sekalipun dapat terdeteksi oleh media monitoring yang kami miliki.”

4. Setelah itu mengumpulkan informasi dan fakta yang diperlukan dalam kasus beras batu bagaimana?

“ketika terjadi masalah beras batu di Pandeglang, Banten. Hal pertama yang dilakukan adalah pencarian fakta di lapangan, bagaimana kenyataan yang terjadi di lapangan. PR Bulog melakukan media monitoring yakni memantau berita apa saja yang sedang naik mengenai pemberitaan beras batu ataupun Perum Bulog. Ketika terjadi sesuatu biasanya wartawan (Forwabul) juga akan menginfokan kepada humas Bulog tentang pemberitaan yang sedang naik. Setelah mengetahui mengenai pemberitaan, lalu pihak humas Bulog akan melakukan pengecekan ke lapangan apakah isi pemberitaan sesuai dengan keadaan yang ada di lapangan. Hal ini dilakukan agar dapat mengetahui langkah lanjutan apa yang perlu diambil oleh perusahaan. Media monitoring dilakukan setiap hari tidak hanya saat terjadi krisis atau masalah.”

5. Dengan siapa humas berkoordinasi saat pencarian fakta dilapangan?

“Dengan tim di kantor wilayah DKI dan Banten yang memang menaungi kantor cabang pandeglang. Karena kan kejadiannya di Pandeglang ya”

6. Siapa yang menyusun rencana untuk menghadapi kasus ini pak ?

“Semua terlibat, kalo perencanaan di humas ini ya tim humas tentunya dengan arahan sesper dan direksi ya”

7. Apa saja langkah-langkah yang diambil oleh Perum Bulog dalam menanggapi kasus beras batu melalui media digital?

“Setelah mengetahui pemberitaan dan eskalasinya seperti apa, lalu humas tidak langsung melakukan press con, tetapi mereka lebih mengambil tindakan diam dan

mengamati lebih dalam tentang pemberitaan dan bagaimana respon dan tanggapan masyarakat terhadap pemberitaan tersebut. Lalu tindakan selanjutnya adalah mengirim pihak perusahaan untuk melihat langsung permasalahan yang terjadi di lapangan. Seperti pada kasus beras batu yang di Pandeglang, setelah terjun langsung dan melihat praktik di lapangan akhirnya ditemukan fakta bahwa penyebab beras batu bukanlah kesalahan dari Perum Bulog melainkan karena cuaca hujan maka beras menjadi menggumpal. Dalam menyalurkan beras bantuan PPKM tersebut Perum Bulog bermitra dengan kementerian sosial untuk transportasi, sehingga hal tersebut merupakan tanggung jawab Kementerian Sosial. setelah itu ya kita buat press release lah untuk jawab pemberitaan di media. Yang pertama kita informasikan itu bahwa beras yang tidak layak tersebut langsung diganti oleh Bulog dengan beras yang layak setelah menerima laporan tersebut ya”

8. Apa saja faktor yang harus dipertimbangkan dalam proses perencanaan strategi PR ini?

“Ya karena ini berita negatif ya, kita cek apakah sesuai dengan pemberitaan atau tidak, sebagai humas ya perlu lah kita lurushkan”

9. Media komunikasi apa yang Humas Perum BULOG pakai untuk menyampaikan pesan kepada masyarakat dan media terkait kasus beras batu ini?

“Media Sosial hampir semua tuh, terus website internal, terus ada kerjasama dengan media kita berbayar gitu ada kontraknya. Oh sama ini forwabul. Forum wartawan bulog.”

10. Bagaimana Humas Perum BULOG mengelola hubungan dengan media dalam proses komunikasi ini?

“Dengan Forwabul dalam kasus ini ya saling ngebantu ya, di sisi Humas kita butuh media untuk mempublikasikan informasi dari kita, dari sisi wartawan juga mereka kan butuh berita..”

11. Informasi apa aja yang disampaikan oleh Humas Perum BULOG dalam kasus beras batu ?

“Informasi awal si, waktu pak tomi kasih jawaban ke media ya, pertama permohonan maaf karena bikin masyarakat khawatir. Selanjutnya info kalau beras yang menggumpal itu udah langsung diganti sama Bulog..”

12. Bagaimana Humas Perum BULOG mengukur keberhasilan strategi PR yang telah dilakukan?

“Dilakukan kembali media monitoring apakah pemberitaannya masih ada. Apabila eskalasi pemberitaan mengenai krisis masih tinggi, maka akan dilakukan press release yang lebih banyak, namun apabila sudah menurun maka akan dihentikan.”

13. Transformasi strategi yang dilakukan humas perum bulog dari konvensional ke digital, Bagaimana pengaruh transformasi tersebut apakah mampu memperbaiki citra bulog terkait kasus beras batu tersebut?

“Yang paling terlihat jelas itu hadirnya media monitoring ya, kalau dulu kan kita pakai klipping dimana kita cari dan guntingin berita terkait Bulog lalu ditempel, tapi sekarang kan udah ada sistem jadi ya lebih mudah dan efisien. Karena media monitoring sistemnya digital jadi sangat memudahkan untuk memantau keadaan saat sedang ada krisis, jadi bisa lebih cepat juga ambil langkah untuk

menanganinya. Tentunya berpengaruh juga krpada reputasi perusahaan. Sangat berhasil ya, bisa dilihat seperti saat beras batu kemarin dengan hadirnya media monitoring ya semuanya bisa cepet ditangani dan diselesaikan dan akhirnya reputasi perusahaan juga bisa dipertahankan ya.”



TRANSKRIP WAWANCARA

NARASUMBER : MUHAMMAD APENDI (Informan 4)

JABATAN : LURAH PANDEGLANG

HARI/TANGGAL : KAMIS, 12 JANUARI 2022

TEMPAT : VIA TELEPON

WAKTU : 11.00 – 12.00 WIB

P : Bagaimana kronologi beras batu yang terjadi dalam Bantuan Beras PPKM 2021?

I : Terimakasih sebelumnya mas, kami juga mengucapkan terimakasih kepada pemerintah pusat dan kabupaten yang sudah membantu masyarakat kami dalam rangka mengentaskan akibat dari covid 19. Beras yang kami terima sebetulnya kualitas medium dan layak untuk konsumsi tetapi ada beberapa karung saja yang mungkin karena cuaca dan lainnya yang memang kami temukan menggumpal seperti batu. Tetapi kami ganti dengan yang baru dan yang bagus dan yang kemarin menggumpal sudah kami kembalikan ke Bulog melalui PT Pos

P : kesalahannya terletak dimana apakah memang berasnya yang sudah kadaluarsa atau pendistribusiannya yg salah ?

I : Sebetulnya kami tidak bisa menilai untuk kualitas beras, kami dikelurahan hanya diberikan instruksi oleh pimpinan untuk menyiapkan tempat dan memberitahukan kepada KPM bahwa ada pembagian beras Bulog yang disalurkan melalui PT POS. Jadi kami hanya membantu menurunkan beras, menyiapkan tempat, dan memanggil

KPM ke Klurahan. Mengenai kualitas beras kami tidak dapat menilai karena kami tidak punya hak untuk membuka beras

P : laporan dari masyarakat sendiri seperti apa hingga menerima beras tidak layak konsumsi ?

I : Warga datang kekami dengan membawa dua karung beras. Dan betul kondisinya menggumpal, dan kami langsung berkoordinasi dengan pimpinan dan PT POS serta Bulog, dan pada saat itupun langsung ditindaklanjuti dan beras langsung ditarik semua oleh bulog melalui PT POS dan beras yang disampaikan ke Masyarakat sudah layak konsumsi

P : ada berapa karung pak yang saat itu rusak ?

I : Yang kami buka saat itu ada 4 karung yang rusak, yang kami buka dengan warga, dan pada hari itupun sudah clear kami ganti ke masyarakat dengan yang baru.

P: otoritas siapa yang harus memastikan beras layak konsumsi ?

Otoritas bulog, pemerintah memberikan mandat kepada bulog untuk menyalurkan beras melalui PT POS, kami di kelurahan sebagai penyedia tempat saja begitu dan memberitahu kepada KPM.

P: saat itu jika ditemukan beras yang rusak kepada siapa masyarakat harus mengadu ?

Oh bisa dengan lapor keklurahan melalui grup forum RT RW dan nanti kelurahan akan berkoordinasi dan akan diganti oleh bulog melalui PT POS.

LAMPIRAN 2

Kategorisasi Data Wawancara

Pertanyaan 1

Bagaimana kronologi beras batu yang terjadi dalam Bantuan Beras PPKM 2021?	
Key Informan	<p>Yang penting untuk saya sampaikan ini dulu Begitu ada informasi beras yang menggumpal, kami segera melakukan pengecekan dan memutuskan menarik dan menggantinya hari itu juga, sekaligus memastikan bahwa pengiriman beras bantuan PPKM tetap harus berjalan lancar, dan sampai ke tangan warga penerima dengan kondisi baik.</p> <p>insiden beras menggumpal yang ternyata terjadi akibat hujan yang turun saat proses pembongkaran beras berlangsung di lokasi kantor kelurahan Pandeglang. Hal itu mengakibatkan ada beberapa karung kemasan 10 kilogram beras bantuan PPKM terkena tetesan hujan sehingga sebagian isi karung berasnya pun menggumpal.</p> <p>Sesuai hasil penelusuran dan laporan yang kami terima, beras pengganti langsung didatangkan dari gudang BULOG. Sedangkan beras bantuan PPKM lainnya sudah diterima dengan baik oleh warga. Manajemen BULOG sendiri sudah mengaktifkan peran tim monitoring dan evaluasi yang memang sengaja dibentuk untuk menyelesaikan hal-hal seperti ini,(1)(2)</p>

Informan 1	<p>Bulog sebagai penyedia barang, PT Pos sebagai penyalur, Kelurahan sebagai penyedia tempat. Nah ada warga yang lapor kekelurahan kalo beras yang mereka terima tuh menggumpal seperti batu. Itu terjadi karena hujan. Pihak kelurahan langsung koordinasi dengan PT POS dan BULOG. Dan berasnya langsung kita ganti dengan yang layak ya tentunya. (1)(2)</p>
Informan 2	<p>Fakta yang ada dilapangan itu saat bongkar beras di kelurahan terjadi hujan. Air hujan itu meresap kedalam karung beras yang bikin berasnya jadi menggumpal. Namun beras yang diterima masyarakat langsung diganti dengan yang baru oleh tim. (1)(2)</p>
Informan 3	<p>Intinya ada masyarakat yg lapor ke kelurahan Pandeglang terkait beras yang diterima menggumpal seperti batu, itu beras menggumpal karena karungnya terkena hujan. Tapi semua langsung diganti dengan yang baru. (1)(2)</p>
Informan 4	<p>Terimakasih sebelumnya mas, kami juga mengucapkan terimakasih kepada pemerintah pusat dan kabupaten yang sudah membantu masyarakat kami dalam rangka mengentaskan akibat dari covid 19. Beras yang kami terima sebetulnya kualitas medium dan layak untuk konsumsi tetapi ada beberapa karung saja yang mungkin karena cuaca dan lainnya yang memang kami temukan menggumpal seperti batu. Tetapi kami ganti dengan yang baru dan yang bagus dan yang kemarin</p>

	<p>menggumpal sudah kami kembalikan ke Bulog melalui PT Pos.</p> <p>(2)</p>
<p>Kode dan Kategorisasi</p>	<p>Narasi</p>
<p>(1) Beras menggumpal seperti batu karena terkena air hujan saat proses bongkar.</p>	<p>Menurut Key Informan, Manajemen BULOG sendiri sudah mengaktifkan peran tim monitoring dan evaluasi yang memang sengaja dibentuk untuk menyelesaikan hal-hal seperti ini di Kantor Kelurahan Pandeglang saat terjadi insiden beras menggumpal yang ternyata terjadi akibat hujan yang turun saat proses pembongkaran beras berlangsung. “terjadi akibat hujan yang turun saat proses pembongkaran beras berlangsung di lokasi kantor kelurahan Pandeglang. Hal itu mengakibatkan ada beberapa karung kemasan 10 kilogram beras bantuan PPKM terkena tetesan hujan sehingga sebagian isi karung berasnya pun menggumpal.” Ujar Key Informan yang diperkuat oleh informan 1,2 dan 3. Informan 1 menambahkan “Bulog sebagai penyedia barang, PT Pos sebagai penyalur, Kelurahan sebagai penyedia tempat. Nah ada warga yang lapor kekelurahan kalo beras yang mereka terima tuh menggumpal seperti batu. Itu terjadi karena hujan. Pihak kelurahan langsung koordinasi dengan PT POS dan BULOG. Dan berasnya langsung kita ganti dengan yang layak ya tentunya”</p>
<p>(2) Beras tidak layak langsung diganti dengan beras berkualitas baik</p>	<p>Menurut Key Informan, Manajemen BULOG sendiri sudah mengaktifkan peran tim monitoring dan evaluasi yang memang sengaja dibentuk untuk menyelesaikan hal-hal seperti ini di Kantor Kelurahan Pandeglang saat terjadi insiden beras menggumpal yang ternyata terjadi akibat hujan yang turun saat proses pembongkaran beras berlangsung. “terjadi akibat hujan yang turun saat proses pembongkaran beras berlangsung di lokasi kantor kelurahan Pandeglang. Hal itu mengakibatkan ada beberapa karung kemasan 10 kilogram beras bantuan PPKM terkena tetesan hujan sehingga sebagian isi karung berasnya pun menggumpal.” Ujar Key Informan yang diperkuat oleh informan 1,2 dan 3. Informan 1 menambahkan “Bulog sebagai penyedia barang, PT Pos sebagai penyalur, Kelurahan sebagai penyedia tempat. Nah ada warga yang lapor kekelurahan kalo beras yang mereka terima tuh menggumpal seperti batu. Itu terjadi karena hujan. Pihak kelurahan langsung koordinasi dengan PT POS dan BULOG. Dan berasnya langsung kita ganti dengan yang layak ya tentunya”</p>

	<p>Setelah mengetahui adanya beras yang menggumpal, beras tersebut langsung diganti dengan beras berkualitas baik untuk pengiriman beras bantuan PPKM tetap harus berjalan lancar, dan sampai ke tangan warga penerima dengan kondisi baik.”</p> <p>Sesuai hasil penelusuran dan laporan yang kami terima, beras pengganti langsung didatangkan dari gudang BULOG. Sedangkan beras bantuan PPKM lainnya sudah diterima dengan baik oleh warga.” Ujar key informan yang diperkuat oleh seluruh informan.</p>
--	---

Pertanyaan 2

	<p>Kesalahannya terletak dimana apakah memang berasnya yang sudah kadaluarsa atau pendistribusiannya yg salah ?</p>
Key Informan	<p>Ini bukan salahnya dimana, sebab penyebabnya kan cuaca ya jadi kita tidak bisa prediksi. Kalau berasnya kita jamin dikirim dengan kualitas baik, pendistribusiannya juga sudah tepat waktu dan sasaran. Hanya saja saat terjadi bongkar muat terjadi hujan.(2)</p>
Informan 1	<p>Beras dijamin baik, buktinya dari sekian banyak yang dikirim hanya beberapa karung saja. Itu pun karena terkena air hujan kan. (2)</p>
Informan 2	<p>Ya karena hujan tadi ya, jadi salahnya siapa dong ?</p>

Informan 3	Bulog menjamin beras baik, tapi ya saat dilapangan memang tidak dibuka terlebih dahulu kan baru ketahuan setelah karungnya dibuka oleh masyarakat.(1)(2)
Informan 4	Sebetulnya kami tidak bisa menilai untuk kualitas beras, kami dikelurahan hanya diberikan instruksi oleh pimpinan untuk menyiapkan tempat dan memberitahukan kepada KPM bahwa ada pembagian beras Bulog yang disalurkan melalui PT POS. Jadi kami hanya membantu menurunkan beras, menyiapkan tempat, dan memanggil KPM ke Klurahan. Mengenai kualitas beras kami tidak dapat menilai karena kami tidak punya hak untuk membuka beras (1)
Kode dan Kategorisasi	Narasi
(1) kualitas beras tidak bisa dinilai.	Menurut key informan, beras yang dikirim dijamin berkualitas baik, hal tersebut diperkuat oleh informan 1 “Beras dijamin baik, buktinya dari sekian banyak yang dikirim hanya beberapa karung saja. Itu pun karena terkena air hujan kan”.
(2) Menjamin awalnya beras berkualitas baik	Namun menurut informan 4 kualitas beras tidak bisa dinilai karena informan 4 tidak memiliki hak untuk membuka beras. Hal tersebut disepakati oleh informan 3.” tapi ya saat dilapangan memang tidak dibuka terlebih dahulu kan baru ketahuan setelah karungnya dibuka oleh masyarakat”

Pertanyaan 3

Laporan dari masyarakat sendiri seperti apa saat menerima beras tidak layak konsumsi ?	
Key Informan	Sesuai hasil penelusuran dan laporan yang kami terima, beras pengganti langsung didatangkan dari gudang BULOG. Sedangkan beras bantuan PPKM lainnya sudah diterima dengan baik oleh warga. Manajemen BULOG sendiri sudah mengaktifkan peran tim monitoring dan evaluasi yang memang sengaja dibentuk untuk menyelesaikan hal-hal seperti ini, (1)(2)
Informan 1	-
Informan 2	-
Informan 3	-
Informan 4	Warga datang kekami dengan membawa dua karung beras. Dan betul kondisinya menggumpal, dan kami langsung berkoordinasi dengan pimpinan dan PT POS serta Bulog, dan pada saat itupun langsung ditindaklanjuti dan beras langsung ditarik semua oleh bulog melalui PT POS dan beras yang disampaikan ke Masyarakat sudah layak konsumsi (1)(2)
Kode dan Kategorisasi	Narasi
(1) Warga datang melapor	Menurut informan 4, masyarakat yang menerima beras datang menggumpal langsung melapor kepada kelurahan dengan membawa dua karung beras. “Warga datang kekami dengan

<p>membawa dua karung beras yang kondisinya menggumpal seperti batu</p>	<p>membawa dua karung beras. Dan betul kondisinya menggumpal” ujar informan 4. Setelah mengetahui kondisi beras tersebut. Pihak kelurahan langsung berkoordinasi dengan Bulog dan PT POS terkait kondisi beras dan langsung ditindaklanjuti dengan menggantinya dengan beras layak konsumsi “kami langsung berkoordinasi dengan pimpinan dan</p>
<p>(2) koordinasi dilakukan kelurahan dan langsung ditindaklanjuti dengan menarik semua beras. Dan menggantinya dengan beras layak konsumsi</p>	<p>PT POS serta Bulog, dan pada saat itupun langsung ditindaklanjuti dan beras langsung ditarik semua oleh bulog melalui PT POS dan beras yang disampaikan ke Masyarakat sudah layak konsumsi” ujar informan 4 yang diperkuat oleh key informan “Sesuai hasil penelusuran dan laporan yang kami terima, beras pengganti langsung didatangkan dari gudang BULOG. Sedangkan beras bantuan PPKM lainnya sudah diterima dengan baik oleh warga”</p>

Pertanyaan 4

<p>Ada berapa karung pak yang saat itu rusak ?</p>	
<p>Key Informan</p>	<p>Jumlahnya sedikitlah dari yang kita kirim. Dan itupun sudah diganti semua.(1)</p>

Informan 1	-
Informan 2	-
Informan 3	-
Informan 4	Yang kami buka saat itu ada 4 karung yang rusak, yang kami buka dengan warga, dan pada hari itupun sudah clear kami ganti ke masyarakat dengan yang baru. (1)
Kode dan Kategorisasi	Narasi
(1) 4 karung dan sudah clear diganti dengan beras yang baru	Menurut informan 4, karung yang dibuka dan menggumpal saat itu hanya 4 karung. “Yang kami buka saat itu ada 4 karung yang rusak, yang kami buka dengan warga, dan pada hari itupun sudah clear kami ganti ke masyarakat dengan yang baru.” Ujar informan 4 yang diperkuat dengan key informan bahwa beras tersebut sudah diganti dengan yang baru “Dan itupun sudah diganti semua.”

Pertanyaan 5

Otoritas siapa yang harus memastikan beras layak konsumsi ?	
Key Informan	Bulog sebagai penyedia beras dan ya memang bulog berani jamin bahwa beras yang disalurkan layak konsumsi.(1)
Informan 1	-
Informan 2	-
Informan 3	-

Informan 4	Otoritas bulog, pemerintah memberikan mandat kepada bulog untuk menyalurkan beras melalui PT POS, kami di kelurahan sebagai penyedia tempat saja begitu dan memberitahu kepada KPM.(1)
Kode dan Kategorisasi	Narasi
(1) Bulog sebagai otoritas yang memastikan beras layak konsumsi	Bulog sebagai penerima mandat dari Kementerian Sosial dalam penyaluran beras bantuan PPKM 2021 harus memastikan beras yang disalurkan layak konsumsi “Otoritas bulog, pemerintah memberikan mandat kepada bulog untuk menyalurkan beras melalui PT POS, kami di kelurahan sebagai penyedia tempat saja begitu dan memberitahu kepada KPM.” Ujar informan 4 yang diperkuat dengan key informan “Bulog sebagai penyedia beras dan ya memang bulog berani jamin bahwa beras yang disalurkan layak konsumsi”

Pertanyaan 6

Saat itu jika ditemukan beras rusak kepada siapa masyarakat harus mengadu ?	
Key Informan	Masyarakat bisa melaporkan kepada perangkat pemerintah didesanya, yang nanti diteruskan kepada Bulog. Bulog akan siap untuk mengganti beras beras tersebut dan ditukar dengan beras baru yang berkualitas baik. Ditukarnya nanti akan

	dikirimkan kepada Masyarakat melalui PT POS sebagai Trasporter.(1)
Informan 1	-
Informan 2	-
Informan 3	-
Informan 4	Oh bisa dengan lapor keklurahan melalui grup forum RT RW dan nanti kelurahan akan berkoordinasi dan akan diganti oleh bulog melalui PT POS.(1)
Kode dan Kategorisasi	Narasi
(1) Laporan kepada perangkat desa, untuk dikoordinasikan kepada Bulog	Menurut informan 4, Masyarakat dapat melapor kepada Pihak Kelurahan, baik dengan forum RT RW dan nanti kelurahan yang akan berkoordinasi dengan Bulog dan PT POS “Oh bisa dengan lapor keklurahan melalui grup forum RT RW dan nanti kelurahan akan berkoordinasi dan akan diganti oleh bulog melalui PT POS.” Ujar informan 4, yang diperkuat oleh key informan “Masyarakat bisa melaporkan kepada perangkat pemerintah didesanya, yang nanti diteruskan kepada Bulog. Bulog akan siap untuk mengganti beras beras tersebut dan ditukar dengan beras baru yang berkualitas baik. Ditukarnya

	nanti akan dikirimkan kepada Masyarakat melalui PT POS sebagai Trasporter.”
--	---

Pertanyaan 7

	Bagaimana Humas Perum BULOG mengetahui pertama kali mengenai pemberitaan beras batu ?
Key Informan	<p>saya masuk tahun 2019 untuk menjabat sebagai Kabag Humaslem, 3 bulan setelah saya masuk kita itu pakai sistem bernama digital media monitoring, itu kita kerjasama dengan pihak ketiga, kita bayar dan beli sistemnya yang dulunya kita collect informasi itu melalui kliping, sekarang kita sudah by sistem. Sistem tersebut. Nah dari digital media monitoring itulah kita mengetahui pertama kali mengenai adanya pemberitaan negatif mengenai beras batu tersebut. Kita juga diberikan report by Whatsaapp sehari 2x terdapat laporannya tanpa melihat dashboard pun dari handphone kita bisa lihat. Jadi biasanya kalo pagi saya lihat notif apabila tidak ada berita negatif ya berarti aman. Tapi ya namanya korporasi tidak mungkin begitu terus kan, sempat ada beberapa kejadian lah seperti dalam kasus beras batu ini (1)</p>
Informan 1	Jadi gini, pertama kan kita menerima keluhan, misalkan kita melihat dari media ada nya kejadian atau case tersebut, yang

	<p>kita lakukan adalah fact finding, lalu kita urutkan dulu kalo bisa case nya seperti apa, proses standar operasional nya seperti apa, jadi kita harus melakukan koordinasi dengan tim di Kanwil Banten pertama sebagai yang punya barang, lalu pihak kedua yaitu PT Pos, ketiga kita juga melakukan tinjauan langsung ke lapangan. Pokoknya case nya kita gali sedalam-dalam nya masalahnya untuk membuat kronologis yang sedetail-detailnya dan untuk dijadikan review atau evaluasi untuk kita. (1)</p>
Informan 2	<p>Pertama kali tahu, ketika pemberitaan muncul di media. Itu kita tahu dari digital media monitoring tuh, digital media monitoring ngasih alert kalo ada pemberitaan negatif untuk Bulog. (1)</p>
Informan 3	<p>Kita dapet pertama dari digital media monitoring ya, Untuk jangkauan saat ini sudah mencapai seluruh Indonesia, bahkan pemberitaan oleh media lokal di daerah yang jauh sekalipun dapat terdeteksi oleh media monitoring yang kami miliki.</p>
Kode dan Kategorisasi	Narasi
(1) Humas Perum BULOG Menerima	<p>Menurut Key Informan, Humas Perum BULOG dalam mengetahui pemberitaan beras batu ini pertama kali didapatkan melalui Digital Media Monitoring “sekarang kita sudah by sistem. Sistem tersebut. Nah dari digital media monitoring</p>

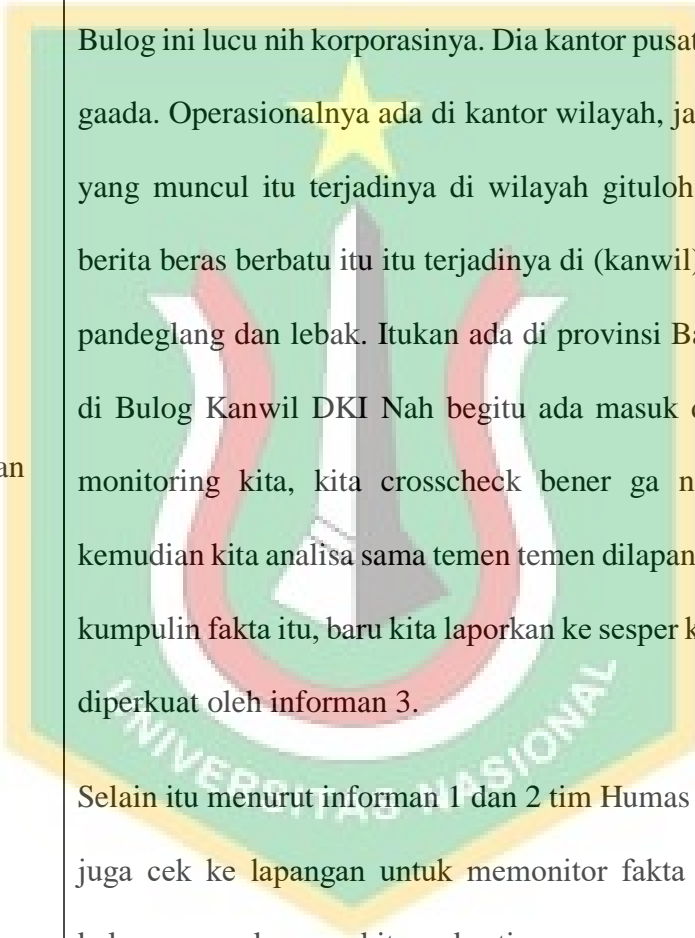
<p>Informasi pertama kali dari Digital Media Monitoring</p>	<p>itulah kita mengetahui pertama kali mengenai adanya pemberitaan negatif mengenai beras batu tersebut. Kita juga diberikan report by Whatsaapp sehari 2x terdapat laporannya tanpa melihat dashboard pun dari handphone kita bisa lihat. Jadi biasanya kalo pagi saya lihat notif apabila tidak ada berita negatif ya berarti aman. Tapi ya namanya korporasi tidak mungkin begitu terus kan, sempat ada beberapa kejadian lah seperti dalam kasus beras batu ini” ujar key informan. Hal tersebut diperkuat oleh seluruh informan. “Kita dapet pertama dari digital media monitoring ya, Untuk jangkauan saat ini sudah mencapai seluruh Indonesia, bahkan pemberitaan oleh media lokal di daerah yang jauh sekalipun dapat terdeteksi oleh media monitoring yang kami miliki.” Tambah informan 3.</p>
---	---

Pertanyaan 8

<p>Setelah itu mengumpulkan informasi dan fakta yang diperlukan dalam kasus beras batu bagaimana ?</p>	
<p>Key Informan</p>	<p>nah kejadian beras batu tuh, kita kan ngeliat ramanya tuh di media digital monitoring dulu tuh, oh ternyata rame nih berita negatif di hari itu di waktu itu, dari informasi dan fakta yang kita dapet, kita crosscheck dulu tapi kita analisa dulu karenakan</p>

	<p>Bulog ini lucu nih korporasinya. Dia kantor pusat operasionalnya gaada. Operasionalnya ada di kantor wilayah, jadi berita negatif yang muncul itu terjadinya di wilayah gituloh. Kaya kemarin berita beras berbatu itu itu terjadinya di (kanwil) DKI di kancab pandeglang dan lebak. Itukan ada di provinsi Banten itu berada di Bulog Kanwil DKI Nah begitu ada masuk di sistem media monitoring kita, kita crosscheck bener ga nih kejadian ini kemudian kita analisa sama temen temen dilapangan, setelah kita kumpulin fakta itu, baru kita laporkan ke sesper kita (1)</p>
<p>Informan 1</p>	<p>di media digital monitoring dulu tuh kita kan ngeliat rame. berita negatif di hari itu di waktu itu, dari informasi dan fakta yang kita dapet, kita crosscheck dulu tapi kita analisa dulu. Nah begitu ada masuk di sistem media monitoring kita, kita crosscheck bener ga nih kejadian ini kemudian kita analisa sama temen temen dilapangan, setelah kita kumpulin fakta itu, baru kita laporkan ke sesper kita.</p> <p>Beras tersebut menggumpal jadi kaya batu kan saat pengiriman itu terkena hujan ya. (1)(2)</p>
<p>Informan 2</p>	<p>Cek kelapangan, karena kita ada tim monevnya, kita evaluasi dilapangan, apakah fakta dilapangan sesuai dengan pemberitaan. Humas Bulog akan mencari tau permasalahan itu sebenarnya ada</p>

	dimana, setelah kita tau, kita evaluasi, setelah kita menemukan fakta-faktanya, kita koreksi baru kita bikin klarifikasi. (1) (2)
Informan 3	<p>ketika terjadi masalah beras batu di Pandeglang, Banten. Hal pertama yang dilakukan adalah pencarian fakta di lapangan, bagaimana kenyataan yang terjadi di lapangan. PR Bulog melakukan media monitoring yakni memantau berita apa saja yang sedang naik mengenai pemberitaan beras batu ataupun Perum Bulog. Ketika terjadi sesuatu biasanya wartawan (Forwabul) juga akan menginfokan kepada humas Bulog tentang pemberitaan yang sedang naik.</p> <p>Setelah mengetahui mengenai pemberitaan, lalu pihak humas Bulog akan melakukan pengecekan ke lapangan apakah isi pemberitaan sesuai dengan keadaan yang ada di lapangan. Hal ini dilakukan agar dapat mengetahui langkah lanjutan apa yang perlu diambil oleh perusahaan.</p> <p>Media monitoring dilakukan setiap hari tidak hanya saat terjadi krisis atau masalah. (1)</p>
Kode dan Kategorisasi	Narasi
Koordinasi dengan	Setelah mendapatkan informasi berita tersebut, Humas Perum BULOG langsung berkoordinasi dengan Kantor Wilayah DKI

Kantor Wilayah (1)	Jakarta dan Banten sebagai yang menaungi wilayah Pandeglang. “nah kejadian beras batu tuh, kita kan ngeliat ramenanya tuh di media digital monitoring dulu tuh, oh ternyata rame nih berita negatif di hari itu di waktu itu, dari informasi dan fakta yang kita dapat, kita crosscheck dulu tapi kita analisa dulu dikarenakan
Cek Kelapangan (2)	 <p>Bulog ini lucu nih korporasinya. Dia kantor pusat operasionalnya gaada. Operasionalnya ada di kantor wilayah, jadi berita negatif yang muncul itu terjadinya di wilayah gituloh. Kaya kemarin berita beras berbatu itu itu terjadinya di (kanwil) DKI di kancab pandeglang dan lebak. Itukan ada di provinsi Banten itu berada di Bulog Kanwil DKI Nah begitu ada masuk di sistem media monitoring kita, kita crosscheck bener ga nih kejadian ini kemudian kita analisa sama temen temen dilapangan, setelah kita kumpulin fakta itu, baru kita laporkan ke sesper kita” hal tersebut diperkuat oleh informan 3.</p> <p>Selain itu menurut informan 1 dan 2 tim Humas Perum BULOG juga cek ke lapangan untuk memonitor fakta yang ada “Cek kelapangan, karena kita ada tim monevnya, kita evaluasi dilapangan, apakah fakta dilapangan sesuai dengan pemberitaan”</p>

Pertanyaan 9

Dengan siapa humas berkoordinasi saat pencarian fakta dilapangan?	
Key Informan	yang pasti langsung koordinasi dengan teman teman di lapangan dulu ya dalam hal ini cabang pandeglang. Kita juga langsung terjun kelapangan walaupun bergantian. Dan juga beberapa wartawan langsung nyari saya untuk minta penjelasan. Ya langkah awal yang kami lakukan sebagai penyedia barang tentunya mengganti seluruh barang yang kualitasnya tidak layak, dengan beras baru dengan konsisi baik (1)
Informan 1	Sama temen temen di Kancab Pandeglang. Yang pasti kita tanya juga untuk langkah perbaikan dengan mengganti beras tersebut sudah dilakukan juga apa belum. (1)
Informan 2	Kejadiannya kan di Pandeglang ya, itu kita langsung koordinasi sama kantor cabang pandeglang yang ada dibawah naungan kantor wilayah DKI Jakarta dan Banten. (1)
Informan 3	Dengan tim di kantor wilayah DKI dan Banten yang memang menaungi kantor cabang pandeglang. Karena kan kejadiannya di Pandeglang ya (1)
Kode dan Kategorisasi	Narasi
(1) Berkoordinasi dengan Kantor	Menurut informan 3, yang diperkuat oleh seluruh informan. Tim Humas Perum BULOG berkoordinasi dengan tim dari

Cabang Pandeglang yang berada dalam naungan Kantor Wilayah DKI Jakarta dan Banten	kantor cabang Pandeglang yang berada dalam naungan kantor wilayah DKI Jakarta dan Banten saat pencarian fakta dilapangan. “Dengan tim di kantor wilayah DKI dan Banten yang memang menaungi kantor cabang pandeglang. Karena kan kejadiannya di Pandeglang ya” ujarnya.
---	---

Pertanyaan 10

Dengan siapa humas bulog menyusun rencana untuk menghadapi kasus beras batu ini pak ?	
Key Informan	Jadi kita ada strukturnya diatas saya itu ada Sekretaris Perusahaan, diatas beliau (sesper) itu langsung Direksi. Dari situ kita tentukan langkah apa yang harus kita ambil. Jadi menyusun rencananya bersama tim itu, tim humas bersama sesper dan direksi, nah direksi kan melibati semua teman teman teknisnya. Jadi gitu (1)
Informan 1	Secara struktural ya kita dibawah sesper, sesper dibawah direksi. Jajaran inilah bersama kita menyusun strategi antisipasi. Direksi bareng temen temen teknis yang beresin teknisnya, kita dorong melalui media supaya citra tetep terjaga(1)

Informan 2	Kalo perencanaan, kita humas pastinya. Tapi tetep atas arahan dari Jajaran Direksi dan sesper. Humas ini ada dibawahnya sesper (1)
Informan 3	Semua terlibat, kalo perencanaan di humas ini ya tim humas tentunya dengan arahan sesper dan direksi ya (1)
Kode dan Kategorisasi	Narasi
(1) Tim Humas dengan arahan dari Sesper Jajaran Direksi sesuai struktural	Penyusunan rencana untuk menghadapi kasus beras batu ini dilakukan oleh tim humas bersama sekretaris perusahaan dan Direksi. “Jadi kita ada strukturnya diatas saya itu ada Sekretaris Perusahaan, diatas beliau (sesper) itu langsung Direksi. Dari situ kita tentukan langkah apa yang harus kita ambil. Jadi menyusun rencananya bersama tim itu, tim humas bersama sesper dan direksi, nah direksi kan melibati semua teman teman teknisnya. Jadi gitu” ujar Key informan yang diperkuat oleh informan 1,2 dan 3.

Pertanyaan 11

Apa saja langkah-langkah yang diambil oleh Perum Bulog dalam menanggapi kasus beras batu melalui media digital?

<p>Key Informan</p>	<p>setelah kita dapat fakta yang dilapangan ternyata ada krisis, ya kita lihat eskalasinya dulu nih, dari fakta yang kita dapat kita bahas dalam tim apa yang kita rencanakan sambil lihat eskalasi kita pantau tuh melalui digital media monitoring. Kalau yang memberitakan ternyata baru 2-3 media, itu kita cara mengkomunikasiannya melalui siaran pers aja, jadi kita share press release. Jadi kan rumusnya 1 berita negatif kita balas dengan 5 berita positif kurang lebih begitulah. Jadi memang 2-3 media yang naikin kemarin, kita share rilis ke 10 - 15 media , jadi kita tiban dengan siaran pers . Kemudian kita amati kira kira eskalasinya naik atau tidak, oh ternyata ada media maisntream lain yang naikin ga hanya 2-3 sekarang sampai 5, ini kan mulai naik kan eskalasinya ternyata isu ini dimakan oleh media , nah kalau sudah ramai gitu akhirnya kita akan adain press conference kemarin. Nah dalam press conference kita undang juga semua pihak yang terlibat . Kan bulog dalam menyalurkan beras itu kan ga hanya sendiri tapi melibatkan peran PT POS sebagai transporter, itu diajak . jadi dalam presscon itu kita sampaikan informasi yang komperhensif tuh. Kenapa itu bisa terjadi dari awal sampai akhit beras diterima itu diceritakan akhirnya wartawan puas. Setelah itu mereda mereda dan hilang berita negatifnya. ya itu tadi, kita kan punya digital media monitoring tadi kan, setelah kita dapat fakta fakta ternyata ada berita negatif di satu-dua media kita nyusun rencana kita bahas apa yang terjadi bagaimana kronologinya apa penyebabnya. Sudah dapat</p>
---------------------	--

	<p>kebenarannya baru kita lakukan actionnya, siaran pers dulu lah karena baru dua-tiga media kan. Kalau kita bikin presscon ternyata baru satu dua media ngapain ? karena energinya kan besar dan kita perlu biaya kan. Kita bikin presscon kan ada biaya transport buat temen-temen media nya pastikan. Siaran pers aja dulu, jadi ya harapannya dengan 2 berita negatif itu siaran pers bisa naik 10 yang beritain kan lumayan. Jadi bisa ketutuplah, sambil kita amati ternyata besok besoknya makin ramai isunya. Nah kita butuh presscon akhirnya kita ajukan presscon, ya dua kali action sih, siaran pers setiap hari, hari keempat presscon.</p>
<p>Informan 1</p>	<p>hmm yang pasti nama kita kan tercoreng ya di media massa dengan adanya pemberitaan yang kurang mengenakan. Yang kita lakukan adalah melakukan klarifikasi terhadap berita tersebut aja masyarakat yang mungkin sudah berperspektif jelek, namun setidaknya kita mencoba meluruskan hal yang salah agar masyarakat tahu kinerja dari perusahaan kita itu seperti apa. kita kan punya digital media monitoring tadi kan, setelah kita dapat fakta fakta ternyata ada berita negatif di satu-dua media kita nyusun rencana kita bahas apa yang terjadi bagaimana kronologinya apa penyebabnya. Sudah dapat kebenarannya baru kita lakukan actionnya, Siaran pers aja dulu, jadi ya harapannya dengan 2 berita negatif itu siaran pers bisa naik 10 yang beritain kan lumayan. Jadi bisa ketutuplah, sambil kita amati</p>

	<p>ternyata besok besoknya makin ramai isunya. Nah kita butuh presscon akhirnya kita ajukan presscon, ya dua kali action sih, siaran pers setiap hari, hari keempat presscon.</p>
<p>Informan 2</p>	<p>Pertama kita coba klarifikasi, kita minta hak jawab, jadi kita menjawab pemberitaan yang ada, dan kita coba menutupi pemberitaan ini dengan media yang lain. Jadi kita melibatkan media-media besar, untuk mengangkat pemberitaan klarifikasi pada pemberitaan bulog itu sendiri. bagaimana caranya agar pemberitaan ini tertutupi dengan pemberitaan yang lain, sehingga lambat laun pemberitaan ini akan tertutup sendiri. Jadi kita klarifikasi ke mereka, lalu buat rilis dan kita naikkan disemua media yang ada</p>
<p>Informan 3</p>	<p>Setelah mengetahui pemberitaan dan eskalasinya seperti apa, lalu humas tidak langsung melakukan press con, tetapi mereka lebih mengambil tindakan diam dan mengamati lebih dalam tentang pemberitaan dan bagaimana respon dan tanggapan masyarakat terhadap pemberitaan tersebut. Lalu tindakan selanjutnya adalah mengirim pihak perusahaan untuk melihat langsung permasalahan yang terjadi di lapangan. Seperti pada kasus beras batu yang di Pandeglang, setelah terjun langsung dan melihat praktik di lapangan akhirnya ditemukan fakta bahwa penyebab beras batu bukanlah kesalahan dari Perum Bulog melainkan karena cuaca hujan maka beras menjadi menggumpal. Dalam menyalurkan beras bantuan</p>

	<p>PPKM tersebut Perum Bulog bermitra dengan kementerian sosial untuk transportasi, sehingga hal tersebut merupakan tanggung jawab Kementerian Sosial. .setelah itu ya kita buat press release lah untuk jawab pemberitaan di media. Yang pertama kita informasikan itu bahwa beras yang tidak layak tersebut langsung diganti oleh Bulog dengan beras yang layak setelah menerima laporan tersebut ya</p>
<p>Kode dan Kategorisasi</p>	<p>Narasi</p>



<p>Melakukan Press Release Melakukan Press Conference</p>	<p>Menurut key informan setelah mengetahui fakta yang ada dilapangan, Humas Perum BULOG memantau eskalasi pemberitaan melalui media monitoring. Jika pemberitaan hanya sedikit, strategi yang dilakukan hanyalah melalui pers release. Namun dikarenakan eskalasi pemberitaan makin meningkat diperlukan press conference. “Kalau yang memberitakan ternyata baru 2-3 media, itu kita cara mengkomunikasiannya melalui siaran pers aja, jadi kita share press release. Jadi kan rumusnya 1 berita negatif kita balas dengan 5 berita positif kurang lebih begitulah., jadi kita tiban dengan siaran pers.” Ujar key informan yang diperkuat oleh informan 1,2 dan 3. Setelah melakukan Pers Release, Pemberitaan mengenai beras batu masih tinggi dengan begitu Humas Perum BULOG melakukan strategi berikutnya yaitu Pers Conference. “Kemudian kita amati kira kira eskalasinya naik atau tidak, oh ternyata ada media mainstream lain yang naiknya hanya 2-3 sekarang sampai 5, ini kan mulai naik kan eskalasinya ternyata isu ini dimakan oleh media , nah kalau sudah ramai gitu akhirnya kita akan adain press conference kemarin.” Ujar key informan. Hal tersebut diperkuat oleh informan 1 “Sudah dapat kebenarannya baru kita lakukan actionnya, Siaran pers aja dulu, jadi ya harapannya dengan 2 berita negatif itu siaran pers bisa naik 10 yang beritain kan lumayan. Jadi bisa ketutuplah, sambil kita amati ternyata besok besoknya makin ramai isunya.</p>
---	--

	<p>Nah kita butuh presscon akhirnya kita ajukan presscon, ya dua kali action sih, siaran pers setiap hari, hari keempat presscon.</p>
	

Pertanyaan 12

<p>Apa saja faktor yang harus dipertimbangkan dalam proses perencanaan strategi PR dalam menghadapi kasus beras batu ini?</p>	
<p>Key Informan</p>	<p>iya, karenakan sudah jadi isu nasional, bahkan sampai saya diingetin sama dirjen kominfo, kebetulan kan teman pak benny.</p>

	<p>Sebelumnya kan pemred Media Indonesia tuh pak Usman Tangsong. Kemudian jadi dirjen. Nah waktu itu ada acaralah kemudia saya dipanggil. “Oh mas Tom dari Bulog ya? Nih berita bulog masuk skala prioritas nih laporan presiden harus segera diselesaikan”. Walaupun berita positifnya sudah menjelaskan banyak kan bahkan melibatkan menteri juga menjelaskan kan. Ada Menko PMK dan bu Risma sudah ngomong sebenarnya cuma tetep aja dimakan sama media kan akhirnya kita presscon biar Clear tanya jawab dengan wartawannya clear.mau nanya apapun kita bahas langsung disitu. Begitu</p>
Informan 1	<p>Karena beritanya jadi isu berita nasional, dan ini merupakan program pemerintah ya, jadi kita harus cepet ambil langkah</p>
Informan 2	<p>Yang pasti eskalasi beritanya ya, karena pas pemberitaan awal ini rame, ya kita langsung ambil langkah buat diredam</p>
Informan 3	<p>Ya karena ini berita negatif ya, kita cek apakah sesuai dengan pemberitaan atau tidak, sebagai humas ya perlu lah kita lurushkan</p>
Kode dan Kategorisasi	Narasi

Berita nasional karena penugasan pemerintah	Key Informan menjelaskan bahwa berita tentang Bulog yang menjadi isu nasional dan merupakan program pemerintah, membuat pihaknya harus cepat mengambil langkah. Hal tersebut didukung oleh informan 1 “Karena beritanya jadi isu
Eskalasi berita meningkat	berita nasional, dan ini merupakan program pemerintah ya, jadi kita harus cepet ambil langkah”.
karena berita negatif	Eskalasi berita menjadi fokus utama karena pemberitaan awal yang ramai. Langkah yang diambil adalah untuk meredam situasi dan mengecek kebenaran berita. Sebagai humas, informan juga harus berusaha untuk meredam berita negatif dan menjelaskan kebenarannya. “Yang pasti eskalasi beritanya ya, karena pas pemberitaan awal ini rame, ya kita langsung ambil langkah buat diredam” ujar informan 2 yang diperkuat oleh informan 3 “Ya karena ini berita negatif ya, kita cek apakah sesuai dengan pemberitaan atau tidak, sebagai humas ya perlu lah kita luruskan.

Pertanyaan 13

Media komunikasi apa yang Humas Perum BULOG pakai untuk menyampaikan pesan kepada masyarakat dan media terkait kasus beras batu ini?

<p>Key Informan</p>	<p>ya kalo publikasi kita bagi 3 nih. pertama kan kita punya ini ya media publikasi internal. Kita nyebutnya Owned Media atau Unpaid Media. kita punya website kita juga punya internal sosial media. Di website itu menguap segala informasi termasuk didalamnya siaran pers. Jadi saya juga informasikan ke anak anak ke tim bahwa kalo ada siaran pers yang harus memberikan pertama kali tuh website kita.</p> <p>Jadikan setiap siaran pers kita bikin report tuh. Berapa yang naikin berita kita, nomor satu tuh harus websitenya bulog. Jadi kita saluran publikasi pertama website kemudian kita juga punya social media, sosial media kita punya semua kecuali tiktok ya. Facebook instagram twitter youtube. Tiktok sebenarnya punya tapi temen- temen bisnis yang mengelola karena kita jaga korporasi juga. Karena image tiktok kan masih kearah joget joget gitu ya jadi dirasa kalau korporasi belum perlu saat itu. Walaupun saya lihat perkembangannya tiktok tuh sudah merambah ke marketing korporasi. Nah di media sosial kita juga punya Social Media Ranger. Itu tuh seperti buzzernya internal kita yang ada di seluruh Indonesia karena kantor wilayah kita kan ada dari sabang sampai maraoke ya.</p> <p>Selanjutnya yang kedua tuh ada Paid Media, media berbayar kita ada kerjasamalah sama beberapa media mainstream. Nah sama yang terakhir itu kita punya Forum Wartawan BULOG</p>
---------------------	---

	<p>(Forwabul) nah kalo ada press release ya kita minta di Forwabul tersebut untuk nyebarin karena kan isinya dari berbagai media ya. Termasuk press conference ya kita undang tuh Forwabul.</p> <p>Bukan hanya Humas tetapi divisi dan kantor wilayah juga memiliki akun media sosialnya. Biasanya sumber konten dibuat dari humas untuk disebarin sehingga kontennya seragam se Indonesia apalagi dalam kasus beras batu, penyebaran setiap informasi dari Bulog disebarin oleh Social Media Ranger. Penggunaan media sosial setiap hari dilakukan, dengan konten konten yang sudah direncanakan. Ditambah Perum BULOG memiliki social media ranger yang terdiri dari sosial media dari semua kantor cabang dan kantor wilayah sehingga membentuk jaringan yang kuat. Penggunaan media sosial juga sebagai wadah untuk menampung aspirasi publik lewat Direct Message sehingga dapat membentuk citra positif.</p>
<p>Informan 1</p>	<p>Pertama yang kita manfaatkan karena sasaran kita di media sosial, kita memiliki list, list itu yang mengikuti teman-teman kita di media massa yang belum punya informasi tersebut, lalu kita sebarin kesitu dan juga dijelaskan beberapa media-media yang bekerja sama. Dilakukan press conference agar masyarakat tahu juga tentang klarifikasi nya, jadi masyarakat</p>

	juga tahu kinerja kita seperti apa, yang sebelumnya sempat tercoreng
Informan 2	Kalau publikasinya sih tidak ada yang berubah yang berubah dalam media nya ini kita lebih mengarah kepada media online cuma mungkin karakter media nya aja yang berbeda sekarang, kalau media cetak akan lebih lama tapi kalau media online itu lebih cepat penyalurannya
Informan 3	Media Sosial hampir semua tuh, terus website internal, terus ada kerjasama dengan media kita berbayar gitu ada kontraknya. Oh sama ini forwabul. Forum wartawan bulog.
Kode dan Kategorisasi	Narasi
Unpaid Media / Owned Media	Key informan menjelaskan bahwa publikasi pertama yang digunakan oleh Humas Perum BULOG adalah melalui media publikasi internal seperti website dan internal sosial media.
Paid Media	Informasi yang diterbitkan meliputi siaran pers dan diinformasikan kepada anggota tim agar pertama kali diterbitkan di website perusahaan. Setiap siaran pers juga dibuat laporan untuk mengevaluasi efektivitas publikasi. Selain
Forum Wartawan Bulog	website, perusahaan juga memiliki akun sosial media di Facebook, Instagram, Twitter, dan YouTube. Namun, tidak memiliki akun di TikTok saat itu karena perusahaan ingin menjaga citra corporat dan saat itu tidak merasa perlu untuk

menggunakan platform tersebut. selanjutnya ada paid media dan Forum Wartawan Bulog “Selanjutnya yang kedua tuh ada Paid Media, media berbayar kita ada kerjasamalah sama beberapa media mainstream. Nah sama yang terakhir itu kita punya Forum Wartawan BULOG (Forwabul) nah kalo ada press release ya kita minta di Forwabul tersebut untuk nyebarin karena kan isinya dari berbagai media ya. Termasuk press conference ya kita undang tuh Forwabul.” Hal tersebut diperkuat oleh informan 3 “Media Sosial hampir semua tuh, terus website internal, terus ada kerjasama dengan media kita berbayar gitu ada kontraknya. Oh sama ini forwabul. Forum wartawan bulog.” Ujar informan 3.

Key Informan juga menambahkan Bukan hanya Humas tetapi divisi dan kantor wilayah juga memiliki akun media sosialnya. Biasanya sumber konten dibuat dari humas untuk disebarakan sehingga kontennya seragam se Indonesia apalagi dalam kasus beras batu, penyebaran setiap informasi dari Bulog disebarakan oleh Social Media Ranger. Penggunaan media sosial setiap hari dilakukan, dengan konten konten yang sudah direncanakan. Ditambah Perum BULOG memiliki social media ranger yang terdiri dari sosial media dari semua kantor cabang dan kantor wilayah sehingga membentuk jaringan yang kuat. Penggunaan media sosial juga sebagai wadah untuk menampung aspirasi

	publik lewat Direct Message sehingga dapat membentuk citra positif.
--	---

Pertanyaan 14

	<p>Bagaimana Humas Perum BULOG mengelola hubungan dengan media dalam proses menghadapi kasus beras batu ini?</p>
Key Informan	<p>ya kalau hubungan dengan media tentunya untuk pemberitaan kita tuh rutin menyiarkan siaran pers. Jadi bulog tuh punya grup WA yang isinya tuh wartawan wartawan yang biasa ngeliput disini. Kita juga ada forumnya Forwabul namanya Forum Wartawan BULOG. Nah itu memang kita bina sekarang. Ya karena situasinya covid saat itu. Kita komunikasinya efektif melalui WA. Kalau dulu sebelum covid. Itu tuh ada pertemuan rutin. Sebulan sekali tiga bulan sekali. Ada yg tahunan ya kalau tahunan tuh ada press tour. Media gathering gitu lah. Nah sekarang kita komunikasi tuh by WA. jadi setiap bulan tuh mesti ada. Mesti menerbitkan siaran pers. Jadi memang di kementerian BUMN pun itu sudah mengatur sebenarnya agenda setting bulanan, jadi bulan depan kita bikin berita apanih. Jadi setiap bulan tuh wajib harus ada minimal 2</p>

	<p>siaran pers, jadi kita terbitkannya melalui siaran pers. Siaran pers rutin bulanan.</p>
Informan 1	<p>Kalo sama media itu ada di Kasi HIM, intinya si kita ada Forum Wartawan BULOG, jadi kalo ada kejadian kaya gini gini kita kebantu banget</p>
Informan 2	<p>Nah ini untungnya kita punya hubungan yang baik dengan media, jadi kita tuh ada yang namanya Forwabul, Forum Wartawan Bulog. Yang tentunya kita ada kegiatan kegiatan untuk ngejalin hubungan baik dengan para media ini.</p>
Informan 3	<p>Dengan Forwabul dalam kasus ini ya saling ngebantu ya, di sisi Humas kita butuh media untuk mempublikasikan informasi dari kita, dari sisi wartawan juga mereka kan butuh berita</p>
Kode dan Kategorisasi	<p>Narasi</p>
Kegiatan kegiatan dapat menjaga hubungan baik	<p>Key Informan menjelaskan bahwa BULOG memiliki hubungan yang baik dengan media, dimana mereka memiliki grup WhatsApp yang terdiri dari wartawan-wartawan yang biasa meliput di BULOG. Selain itu, BULOG juga memiliki forum bernama Forwabul atau Forum Wartawan BULOG. Forum ini dibentuk untuk menjalin hubungan yang baik dengan media. Kegiatan seperti pertemuan rutin, press tour, dan media gathering digunakan untuk menjaga komunikasi yang efektif dengan media. Namun, karena situasi pandemi</p>

	<p>saat itu, komunikasi dilakukan melalui WhatsApp dan setiap bulan BULOG harus menerbitkan minimal 2 siaran pers untuk tetap menjaga hubungan yang baik dengan media. Informan 3 menyatakan bahwa dengan Forwabul, kedua belah pihak dapat saling membantu dalam menyebarkan informasi. “Dengan Forwabul dalam kasus ini ya saling ngebantu ya, di sisi Humas kita butuh media untuk mempublikasikan informasi dari kita, dari sisi wartawan juga mereka kan butuh berita” Ujar Informan 3</p>
--	---

Pertanyaan 15

<p>Informasi apa aja yang disampaikan oleh Humas Perum BULOG dalam kasus beras batu ?</p>	
<p>Key Informan</p>	<p>Singkatnya gini, pertama Kami meminta maaf jika ada kekhawatiran dari masyarakat tentang kualitas beras. Saat ada laporan tentang masalah dengan beras, kami segera melakukan pengecekan dan menarik beras yang tidak sesuai standar dan langsung menggantinya dengan yang berkualitas baik. Selain itu, kami juga memastikan agar pengiriman Pelaksanaan bantuan PPKM dapat berjalan dengan lancar dan masyarakat senang karena beras yang diterimanya dalam keadaan berkualitas baik. Itu statment pertama saat kita masih cari kronologinya. Selanjutnya kita juga sampaikan berita positif</p>

	<p>untuk menutupi berita negatif yang ada. Pertama bahwa bulog telah melaksanakan Penyaluran beras bantuan PPKM 2021 tahap pertama sebanyak 20juta Keluarga Penerima Manfaat dengan baik. Berita yang kedua menyampaikan bahwa pada tahap kedua 8,8 juta KPM yang menerima beras bantuan, kasus di pandeglang hanyalah bagian kecil banget yang kualitas diterima masyarakat seperti itu. Itu pun karena terkena hujan kan.</p> <p>Selanjutnya setelah tau kronologinya, kita sampein juga kalo beras menggumpal itu karena cuaca saat pembongkaran di kelurahan. Ya bisa dibilang accident lah. Sama informasi bahwa beras terkena hujan itu saat pembongkaran yang dilakukan PT POS sebagai transporter jadi sebenarnya berada dibawah tanggung jawab PT POS, tapi karena kita sama sama BUMN juga ya kita bekerjasama dengan baiklah supaya masyarakat nih terima berasnya baik gitu. Jadi tanggungjawab bareng bareng lah sama stakeholder terkait.</p>
<p>Informan 1</p>	<p>Menyampaikan klarifikasilah, kronologi yang sebenarnya tuh gimana, ngejelasin kalo beras itu keluar gudang Bulog dijamin dalam kualitas baik, namun saat pembongkaran ke kelurahan pas ujan tuh, jadi ada beberapa karung yang kena air hujan. Tapi Bulog udah ganti berasnya dengan beras yang baik.</p>

<p>Informan 2</p>	<p>Berita - Berita positif yang disampaikan itu intinya bulog telah melaksanakan Penyaluran beras bantuan PPKM 2021 tahap pertama sebanyak 20juta Keluarga Penerima Manfaat dengan baik. Terus menyampaikan bahwa pada tahap kedua, kasus di pandeglang hanyalah bagian kecil banget yang kualitas diterima masyarakat seperti itu. Itu pun karena terkena hujan kan.</p>
<p>Informan 3</p>	<p>Informasi awal si, waktu pak tomi kasih jawaban ke media ya, pertama permohonan maaf karena bikin masyarakat khawatir. Selanjutnya info kalau beras yang menggumpal itu udah langsung diganti sama Bulog.</p>
<p>Kode dan Kategorisasi</p>	<p>Narasi</p>
<p>Permohonan maaf dan Beras telah diganti</p>	<p>Menurut key informan, ada masalah dengan kualitas beras yang diterima oleh masyarakat di Pandeglang. Bulog meminta maaf dan segera mengambil tindakan dengan mengganti beras</p>
<p>Bulog telah menyalurkan beras tahap 1 dengan baik</p>	<p>yang tidak baik dengan beras yang layak “Kami meminta maaf jika ada kekhawatiran dari masyarakat tentang kualitas beras. Saat ada laporan tentang masalah dengan beras, kami segera melakukan pengecekan dan menarik beras yang tidak sesuai</p>
<p>Jumlah beras yang menggumpal</p>	<p>standar dan langsung menggantinya dengan yang berkualitas baik. Selain itu, kami juga memastikan agar pengiriman Pelaksanaan bantuan PPKM dapat berjalan dengan lancar dan</p>

<p>hanyalah sebagian sangat kecil dari jumlah keseluruhan</p>	<p>masyarakat senang karena beras yang diterimanya dalam keadaan berkualitas baik” ujar Tomi selaku key informan. Hal tersebut dikonfirmasi oleh informan 3 “Informasi awal si, beras yang menggumpal itu udah langsung diganti sama Bulog.” Ujar informan 3 yang diperkuat oleh informan 1.</p>
<p>beras yang disalurkan bulog dalam kondisi baik.</p>	<p>Key Informan juga menyampaikan bahwa Bulog telah melaksanakan Penyaluran beras bantuan PPKM 2021 tahap pertama sebanyak 20 juta Keluarga Penerima Manfaat dengan baik. Selain itu, key informan juga menyampaikan bahwa kasus kualitas beras yang buruk yang terjadi hanya bagian sangat kecil dari jumlah beras yang disalurkan BULOG dan itupun disebabkan oleh hujan.” Pertama bahwa bulog telah melaksanakan Penyaluran beras bantuan PPKM 2021 tahap pertama sebanyak 20juta Keluarga Penerima Manfaat dengan baik. Berita yang kedua menyampaikan bahwa pada tahap kedua 8,8 juta KPM yang menerima beras bantuan, kasus di pandeglang hanyalah bagian kecil banget yang kualitas diterima masyarakat seperti itu. Itu pun karena terkena hujan kan.“ ujar key informan yang diperkuat oleh informan 2. Key Informan juga menjelaskan bahwa masalah tersebut terjadi saat pembongkaran beras di kelurahan Pandeglang oleh PT POS sebagai transporter.</p>

Pertanyaan 16

<p>Bagaimana Humas BULOG mengukur keberhasilan strategi PR yang telah dilakukan dalam menghadapi kasus beras batu ini?</p>	
<p>Key Informan</p>	<p>ya itu tadi untungya punya media digital monitoring tadi itu ya, emang bener bener tools yang efektif lah. Menurut saya itu setiap perusahaan harus punya apalagi perusahaan yang sensitif lah kaya Bulog ya. Bulog, Pertamina, BI, Himbara, Bank lah itu menurut saya sedikit aja beritanya bisa jadi isu nasional. Itu harus punya digital media monitoring. Nah dari situ kita bisa evaluasi dari situ, ternyata langkah yang kita lakukan efektif gak nih kemudian setelah siaran pers, presscon efektif ga, nah ini sebenarnya bisa kita jadikan pengacuan juga buat kita kedepannya ternyata kalau ada crisis lagi ini bisa jadi pelajaran oh ternyata kalau skala eskalasinya kecil kita siaran pers aja, kemudian melalui saluran internal kita kan kita punya website sama sosmed, cukup disitu aja . Tapi kalo emang bener bener jadi isu nasional, rata rata media mainstream yang tier 1 udah beritain, kita mau gak mau presscon.</p> <p>jadi kan kadang kita malesnya juga kan kalo lagi dilapangan mesti buka buka dashboardnya Jadi kalo pagi dan sore langsung muncul, tapi kalo kaya kemarin kita pantau terus kalo ada crisis kita gak liat WA lagi, liat dashboard, dashboardnya enak bisa lihat media mana yang beritain. Siapa nama</p>

	<p>redaktornya, siapa nama wartawannya. Jadi kita bisa lakukan actionnya tuh terarah. Misalnya Andro nama wartawan detik misal ya, Andro kayanya sama gue selama ini baik baik aja. Jadi kita bisa PDKT lah, ndro apa kabar kapan kita makan siang ? lobby kaya gitu gitu. Media relationnya bisa yang apa bisa non formal. Kalau kliping kan kita sehari tuh hanya bisa sekali kan itupun dari koran kemarin kan, nah kita lihat eskalasinya paling nunggu besok pagi kan, nunggu koran keluar lagi, tapi kalau itu bisa 24 jam (digital media monitoring) yang laporan di WA tadi emang sesuai permintaan kita aja. Tapi kalo kita perlu 24 jam kita tinggal buka sistemnya kan ada dashboardnya.</p>
<p>Informan 1</p>	<p>Evaluasi nya begini, jadi kita ada program yang namanya media monitoring, kita melibatkan pihak ketiga untuk menganalisanya di media massa akan pemberitaan baik dari segi positif, negative maupun netral. Pada saat kita melakukan klarifikasi terkait pembenaran maupun pelurusan dari masalah yang terjadi kita melakukan pemantauan di media monitoring ini, kita lakukan setelah 3 hari, 5 hari, 7 hari bahkan 2 minggu kita liat eskalasi nya, apakah pemberitaan ini masih ada atau tidak, maksimal 2 minggulah, selama masih ada pemberitaan kita akan mengambil langkah selanjut nya apabila tidak ada lagi, berarti alhamdulillah masalah sudah teratasi.</p>

<p>Informan 2</p>	<p>jadi kita lihat eskalasinya, kalau tipikal pemberitaan ini eskalasinya nggak tinggi, yah sebaiknya jangan di tanggapi, karena kalau kita tanggapi maka nanti akan besar sendiri. Kalau berita beras batu, itu holdingnya besar, ownernya satu, missal detik, kita tutup di online, nanti naik di medsos, nanti naik di CNN, karena itu ownernya satu.</p> <p>Kita tutup pake press release dengan pemberitaan positif tadi ternyata masih tinggi, baru setelah kita presscon oleh Direktur Utama Perum BULOG Bapak Budi Waseso, dan juga mengundang stakeholder yang berkaitan dalam pelaksanaan bantuan PPKM tersebut yaitu Kementerian Sosial dan PT POS eskalasinya mereda tuh terpantau di digital media monitoring</p>
<p>Informan 3</p>	<p>Dilakukan kembali media monitoring apakah pemberitaannya masih ada. Apabila eskalasi pemberitaan mengenai krisis masih tinggi, maka akan dilakukan press release yang lebih banyak, namun apabila sudah menurun maka akan dihentikan</p>
<p>Kode dan Kategorisasi</p>	<p>Narasi</p>
<p>Memantau eskalasi berita melalui Digital Media Monitoring</p>	<p>Informan 1 memperkuat jawaban dari key informan yang menjelaskan bahwa perusahaan mereka menggunakan media digital monitoring sebagai tools untuk melakukan evaluasi terkait pemberitaan di media massa. Media monitoring ini digunakan untuk menganalisis pemberitaan yang positif,</p>

<p>Eskalasi berita untuk menentukan langkah berikutnya</p>	<p>negatif, maupun netral. Setelah melakukan klarifikasi terkait masalah yang terjadi, pemantauan dilakukan setelah 3 hari, 5 hari, 7 hari, bahkan 2 minggu. Pemantauan ini digunakan untuk melihat eskalasi pemberitaan dan untuk mengambil langkah selanjutnya.</p>
	<p>Informan 2 menyatakan bahwa saat eskalasi pemberitaan tidak tinggi, maka pemberitaan tersebut tidak perlu ditanggapi, karena jika ditanggapi akan menyebabkan pemberitaan tersebut menjadi lebih besar. Namun jika pemberitaan tersebut memiliki eskalasi yang tinggi, maka perusahaan akan menutup pemberitaan tersebut dengan press release yang positif dan melakukan presscon untuk meredakan eskalasi pemberitaan yang terpantau di digital media monitoring. Hal tersebut diperkuat Informan 3 menyatakan bahwa setelah dilakukan press release, dilakukan kembali media monitoring untuk melihat apakah pemberitaan masih ada. Apabila eskalasi pemberitaan masih tinggi, maka akan dilakukan press release yang lebih banyak, namun apabila sudah menurun, maka akan dihentikan.</p>

Pertanyaan 17

Transformasi strategi yang dilakukan humas perum bulog dari konvensional ke digital, Bagaimana pengaruh transformasi tersebut apakah mampu memperbaiki citra bulog terkait kasus beras batu tersebut?

Key Informan	<p>ya sebenarnya peralihan dari konvensional ke digital itu yang pertama ada plus minusnya ya, plusnya segala sesuatu jadi lebih cepat sekarang ya informasi dan itu saja sekarang saya punya digital media monitoring kan bantu banget kan kaya yang tadinya kliping lama sekarang bisa cepat. Tapi jangan salah ada negatifnya juga, perkembangan isu dan berita kalo ada krisis itu bisa cepat menyebar. Dulu orang cuma lihat tv sama koran. hari ini terbit berita negatif paling orang besok baru lihat lagi atau nggak. Kalau sekarang enggak, berita terbit jam 8, jam 10 bisa berubah jam sore nanti bisa rame gitu kan, eskalasinya cepat. Itu makanya kerja humas sekarang bisa dibilang susah susah gampang. Itu harus kita sikapi dengan itu tadi untuk menyikapinya kita harus punya pengurus yang kedua memang kita bagi tim, bahkan kalau sedang krisis kita harus standby 24 jam . bahkan yang pada saat krisis beras batu kemarin kita pulangnyanya malem terus tuh, mungkin andro tau lah tetangga. Ya mantau karena sampe jam 10 malem tuh masih rame disosial media, kita sampe jam 10 lah baru pada tenang tidur karena udah mulai jam 10 keatas udah gaada lagi berita. Tapi besok pagi mulai lagi. nah jadi memang kita juga</p>
--------------	--

	<p>berterimakasih dengan adanya digitalisasi ini dengan memanfaatkan teknologi tadi Cuma kita juga harus lebih waspada.</p> <p>kalo memperbaiki reputasi terkait beras batu ya peralihan digital ini bisa dibilang berhasil ya, dari pemberitaan beras batu tersebut kita jadi tahu lebih cepat, bisa menyusun rencana lebih cepat, pelaksanaannya juga lebih cepat juga, evaluasinya juga lebih cepat juga, jika berhasil berarti tepat. Tapi kalo belum kita bisa lebih cepat juga buat merencanakan langkah berikutnya.</p>
<p>Informan 1</p>	<p>Pertama masalah waktu, kedua lebih mudah, jadi ini lebih mudah dalam menganalisis dari permasalahan dan melihat media dalam melakukan perencanaan dan strateginya.</p> <p>Sangat berhasil, karena dengan itu kita lebih mudah mengetahui dan menganalisis. Jadi mereka ada tim juga dan lalu yang mereka tampilkan ke kita adalah yang sudah di analisa dari terkait seluruh berita. Jadi kita juga sangat terbantu oleh mereka, lalu dari Analisa tersebut tinggal kita diskusikan untuk tindakan apa yang harus kita ambil kedepannya terkait mengatasi masalah ini dan kebijakan perusahaan.</p>
<p>Informan 2</p>	<p>Berpengaruh banget ya, dengan manfaatin digitalisasi.</p> <p>Informasi yang kita terima lebih mudah dan cepat, terus juga kita nyampein ke masyarakat juga lebih mudah dan cepat. Jadi</p>

	<p>sangat membantu dalam penyelesaian terkait kasus beras batu kemarin. Sehingga citra bulog tetap terjaga.</p>
<p>Informan 3</p>	<p>Yang paling terlihat jelas itu hadirnya media monitoring ya, kalau dulu kan kita pakai klipping dimana kita cari dan guntingin berita terkait Bulog lalu ditempel, tapi sekarang kan udah ada sistem jadi ya lebih mudah dan efisien.</p> <p>Karena media monitoring sistemnya digital jadi sangat memudahkan untuk memantau keadaan saat sedang ada krisis, jadi bisa lebih cepat juga ambil langkah untuk menanganinya. Tentunya berpengaruh juga krpada reputasi perusahaan.</p> <p>Sangat berhasil ya, bisa dilihat seperti saat beras batu kemarin dengan hadirnya media monitoring ya semuanya bisa cepet ditangani dan diselesaikan dan akhirnya reputasi perusahaan juga bisa dipertahankan ya</p>
<p>Kode dan Kategorisasi</p>	<p>Narasi</p>
<p>Kelebihan dan kekurangan</p>	<p>Menurut key informan bahwa peralihan dari konvensional ke digital memiliki kelebihan dan kekurangan. Kelebihannya adalah informasi menjadi lebih cepat dan mudah diakses, namun kekurangannya adalah perkembangan isu dan berita yang cepat menyebar. Tim humas harus standby saat ada krisis dan harus lebih waspada. “plusnya segala sesuatu jadi lebih cepet sekarang ya informasi dan itu saja sekarang saya punya</p>
<p>Digital media monitoring berhasil membantu</p>	

<p>memperbaiki citra</p>	<p>digital media monitoring kan bantu banget kan kaya yang tadinya kliping lama sekarang bisa cepet. Tapi jangan salah ada negatifnya juga, perkembangan isu dan berita kalo ada krisis itu bisa cepat menyebar.”</p> <p>Menurut key informan yang diperkuat oleh informan 1,2 dan 3. Digital Media monitoring sangat membantu dalam menganalisis permasalahan dan melakukan perencanaan dan strategi. Transformasi tersebut berhasil dalam memperbaiki citra Bulog terkait kasus beras batu karena informasi yang didapat lebih cepat dan mudah dianalisis, sehingga tindakan yang diambil lebih cepat dan tepat. Reputasi perusahaan juga dapat diperbaiki.</p>
------------------------------	---

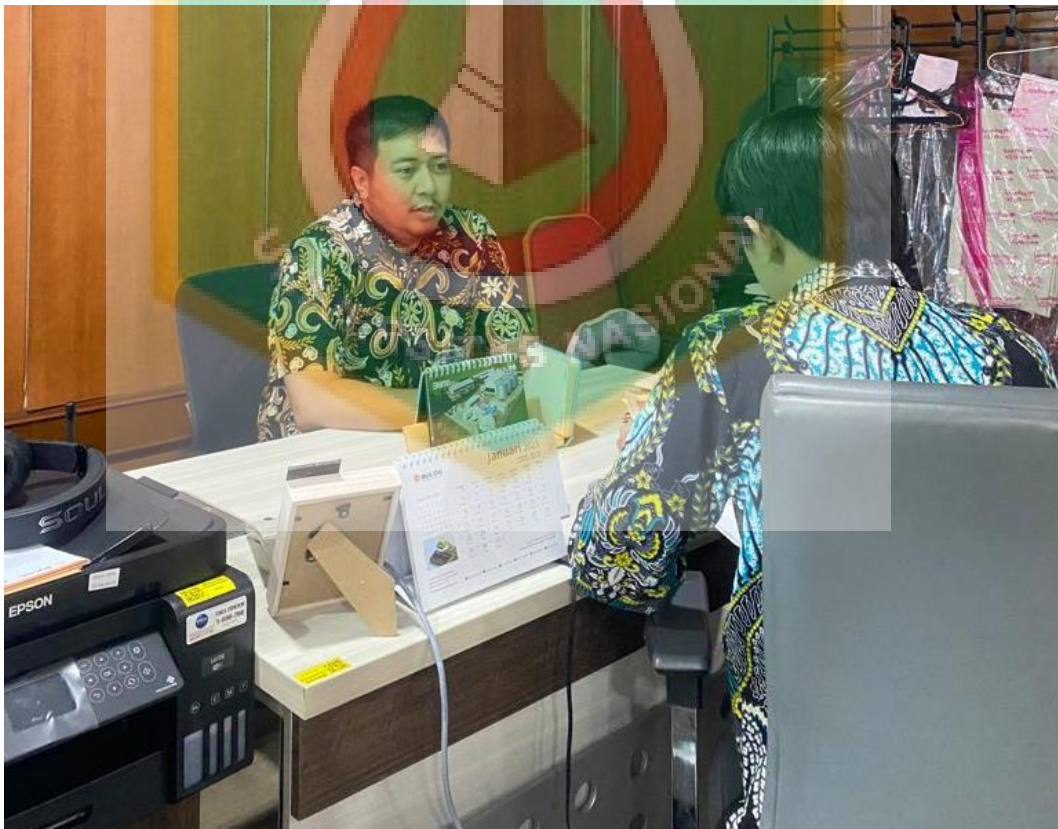


LAMPIRAN 3
DOKUMENTASI

I. Wawancara dengan Key Informan



II. Wawancara dengan Informan 1



IV. Wawancara dengan Informan 2



IV. Wawancara dengan Informan 3



SURAT KETERANGAN

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tomi Wijaya
Jabatan : Kabag Humaslem Perum BULOG

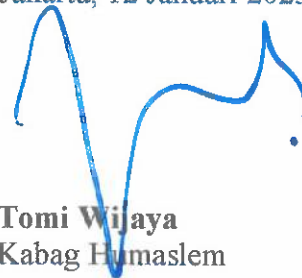
Menerangkan bahwa,

Nama : Andromeda Fajri Muhammad
NPM : 193516416105
Prodi/Konsentrasi : Ilmu Komunikasi (Hubungan Masyarakat)
Universitas : Universitas Nasional

Telah mengadakan penelitian dan pengambilan data Perum BULOG terkait dengan penititan berjudul “Strategi Humas Perum BULOG Dalam Memperbaiki Citra Terkait Beras Batu Melalui Media Digital (Studi pada Pemberitaan Bantuan PPKM 2021 di Pandeglang)”.

Demikian surat ini kami sampaikan, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 12 Januari 2023



Tomi Wijaya
Kabag Humaslem

LAMPIRAN 3

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Data Pribadi



Nama : Andromeda Fajri Muhammad
Jenis Kelamin : Laki-laki
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 22 November 1996
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl. Kebembem III, Jagakarsa Jakarta Selatan
Telp : 085780083751
Email : andromedafajri22@gmail.com

II. Riwayat Pendidikan Formal

SD Negeri Jagakarsa 07 Jakarta tahun 2002-2008

SMP Negeri 254 Jakarta tahun 2008-2011

SMK Negeri 25 Jakarta 2011-2014

2012-2014 Universitas Nasional (Ilmu Komunikasi) 2019-2023

tahap 1

ORIGINALITY REPORT

17%

SIMILARITY INDEX

17%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
2	www.cnbcindonesia.com Internet Source	1%
3	docplayer.info Internet Source	1%
4	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
5	repository.uinjambi.ac.id Internet Source	1%
6	jurnalintelektiva.com Internet Source	<1%
7	repository.uinsu.ac.id Internet Source	<1%
8	eprints.uny.ac.id Internet Source	<1%
9	etd.iain-padangsidimpuan.ac.id Internet Source	<1%