

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Penulis menarik kesimpulan berlandaskan hasil penelitian dengan judul Manajemen Krisi dalam menangani citra buruk pada Polda Metro Jaya ( Studi Kasus Terlibtanya Anggota Polda Metro Jaya dalam kasus Ferdy Sambo), yakni bahwa :

1. Manajemen krisis Polda Metro Jaya dalam menangani citra buruk adalah dengan menggunakan strategi merestorasi (mengembalikan) citra.1) Penyangkalan (Denial) yaitu membantah atau menyangkal telah melakukan dan mengatakan bahwa institusi Polda Metro Jaya tidak terlibat sebagai penyebab krisis. Karena krisis yang terjadi tersebut merupakan peristiwa /tindakan yang murni dilakukan oleh individu secara pribadi, bukan secara institusi. 2) Mengurangi tuduhan dengan aksi Transeden, yaitu menerima kritik dari masyarakat dan berterima kasih atas kritikan tersebut sehingga membuat humas Polda Metro Jaya mengintropeksi diri agar bisa menjadi lebih baik lagi dalam melayani masyarakat serta menjalankan tugasnya. 3) Tindakan Korektif (*Correc Action*) dengan menjalankan program- program yang telah dibuat oleh kapolda Metro Jaya sebagai langkah preventif melakukan pelayanan serta menyediakan wadah untuk menampung suara masyarakat. 4)Menanggung Akibat Krisis (*Mortification*) yaitu dengan melalui Humas Polda Metro Jaya menyampaikan permohonan maafnya setelah terjadi krisis kepada

beberapa media baik media cetak, elektronik, maupun online yang di sampaikan secara langsung oleh kabid Humas Polda Metro Jaya melalui press release.

2. Untuk upayanya Humas Polda Metro Jaya menyesuaikan dengan moto bapak kapolri yaitu presisi artinya akronim dari prediktif, responsibilitas, dan transparansi berkeadilan. Salah satunya dengan melakukan reward terhadap anggota yang melanggar, melakukan pembinaan mental rohani secara periodik kepada seluruh personil agar menjadi lebih kuat lagi dalam menjalani tugas dan tanggung jawab sebagai pelindung, pengayom dan pelayanan masyarakat.
3. Humas Polda Metro Jaya menaikan pemberitaan positif seperti menyampaikan program- program yang akan, sedang, dan telah dilakukan oleh Polda Metro Jaya.
4. Humas Polda Metro Jaya menyampaikan capaian prestasi yang telah di lakukan oleh polda metro jaya dan polres jajaran. Program maupun pencapaian polda metro jaya di sampaikan oleh humas Polda Metro Jaya melalui media sosial yang dimiliki humas polda metro jaya dan juga melalui mitra media baik media cetak, eletronik, maupun online.

## 5.2 Saran

Berikut ini beberapa saran yang penulis sampaikan untuk sebagai pertimbangan penelitian selanjutnya. Adapun saran- sarannya sebagai berikut yaitu:

1. Untuk penelitian berikutnya diharapkan untuk melakukan penelitian dengan objek penelitian berbeda agar memiliki perbandingan dengan penelitian yang dilakukan peneliti.

2. Untuk penelitian berikutnya diharapkan untuk melakukan penelitian dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif agar mengetahui pandangan dari publik.

3. Untuk penelitian berikutnya diharapkan untuk melakukan penelitian dengan menggunakan teori yang berbeda untuk dapat dijadikan perbandingan terhadap hasil yang ditemukan.

