

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Manajemen Isu *Public Relations* dalam Menangani Hasil Uji Bakteriologi di Media Sosial Facebook” (Studi Kasus Pada Perumda Air Minum Tirta Ampera Kab. Boyolali). Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui penerapan manajemen isu yang dilakukan *public relations* Perumda Air Minum Tirta Ampera Kab. Boyolali dalam menangani hasil uji bakteriologi di media sosial facebook. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan jenis pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian yang diperoleh dari penelitian ini adalah *public relations* sudah menerapkan manajemen isu dalam menangani hasil uji bakteriologi di media sosial facebook. Penerapan manajemen isu yang dilakukan oleh *public relations* yaitu pertama, identifikasi isu dengan cara monitoring media sosial, layanan pengaduan yaitu ada layanan pengaduan mba tata dan layanan pengaduan tirta amperaku, kemudian mengklipping yang berkaitan dengan isu. Kedua, evaluasi dan analisis isu dengan cara koordinasi dengan Dinas Kesehatan Kab. Boyolali dan Lab Kesda (Laboratorium Kesehatan Daerah) selaku pihak yang menerbitkan hasil uji bakteriologi dan akan melakukan analisis terhadap informasi yang diperoleh terkait isu yang sebenarnya terjadi. Ketiga, merumuskan program dengan memilih strategi *adaptive change* atau strategi terbuka dalam merumuskan program yang akan digunakan dalam menangani isu yang beredar. Keempat, melaksanakan program seperti klarifikasi resmi, video klarifikasi resmi, konferensi pers dengan melibatkan media dan mengundang Dinas Kesehatan Kab. Boyolali, memuat hasil konferensi pers di beberapa media online seperti radarsolo, solopos, jatengpress, fokusjateng. Kelima, evaluasi yang dilakukan *public relations* hanya terbatas pada pemantauan kolom komentar di media sosial.

Kata Kunci: Manajemen isu, *Public Relations*, Isu

ABSTRACT

This study is entitled “Public Relations Issue Management in Handling Bacteriology Test Results on Facebook Sosial Media” (Case Study at Perumda Air Minum Tirta Ampera Kab. Boyolali). The purpose of this study is to determine the application of issue management carried out by public relations of Perumda Air Minum Tirta Ampera Kab. Boyolali in handling bacteriology test results on Facebook social media. The research method used is a qualitative research method with a case study approach. Data collection techniques used in this study are interviews, observation and documentation. The results obtained from this study are that public relations has implemented issue management in handling bacteriology test results on Facebook social media. The application of issue management carried out by public relations is first, identifying issues by monitoring social media, complaint services, namely the Mba Tata complaint service and the Tirta Amperaku complaint service, then clipping related to the issue. Second, evaluation and analysis of issues by coordinating with the Boyolali Regency Health Office and Lab Kesda (Regional Health Laboratory) as the party that publishes the bacteriology test results and will analyze the information obtained regarding the actual issue. Third, formulate a program by selecting an adaptive change strategy or an open strategy to address the circulating issue. Fourth, implement programs such as official clarifications, official clarifications videos, press conferences involving the media and inviting the Boyolali Regency Health Office, and publish the press conference results in several online media outlets such as radarsolo, solopos, jatengpress, fokusjateng. Fifth, the evaluation conducted by public relations is limited to monitoring the comments section on social media.

Keywords: Issue Management, Public Relations, Issue