

**KOMUNIKASI KRISIS DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN
STATISTIK PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG DALAM
PEMULIHAN REPUTASI PASCA ISU JALAN RUSAK**

(Skripsi)

Oleh

**Abelia Rahma Dini
2016031010**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

ABSTRAK

KOMUNIKASI KRISIS DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG DALAM PEMULIHAN REPUTASI PASCA ISU JALAN RUSAK

Oleh

Abelia Rahma Dini

Krisis sering kali menjadi titik balik yang berdampak signifikan pada kehidupan individu, kelompok, atau institusi, tergantung pada bagaimana krisis tersebut dihadapi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi krisis yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Pemerintah Provinsi Lampung dalam upaya memulihkan reputasi pasca isu jalan rusak. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teori yang digunakan adalah *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) dengan mengadopsi tiga tahapan krisis, yaitu pra-krisis, krisis, dan pasca-krisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi krisis yang dilakukan oleh dinas terkait belum sepenuhnya efektif. Pada tahap pra-krisis, upaya pemantauan atau deteksi melalui media sosial dan laporan masyarakat telah dilakukan, tetapi kurang optimal. Pada tahap krisis, respon yang diberikan berupa *press release* dan kegiatan doorstop dinilai masih kurang strategis dalam mengelola persepsi publik. Strategi utama yang digunakan adalah *bolstering*, yaitu menonjolkan upaya pemerintah dalam menangani permasalahan secara positif untuk meredakan kritik masyarakat. Pada tahap pasca-krisis, dinas berupaya memulihkan reputasi dengan menciptakan konten positif yang memamerkan hasil perbaikan jalan dan capaian lainnya. Penelitian ini memberikan rekomendasi agar komunikasi krisis lebih strategis, dengan penguatan pemantauan isu pada tahap pra-krisis, penggunaan pesan yang lebih persuasif di tahap krisis, dan kampanye komunikasi berkelanjutan di tahap pasca-krisis untuk meningkatkan reputasi pemerintah secara menyeluruh.

Kata Kunci: Komunikasi Krisis, SCCT, Reputasi Pemerintah

ABSTRACT

CRISIS COMMUNICATION OF THE OFFICE OF COMMUNICATION, INFORMATICS, AND STATISTICS OF THE LAMPUNG PROVINCIAL GOVERNMENT IN RESTORING REPUTATION AFTER THE ROAD DAMAGE ISSUE

By

Abelia Rahma Dini

Crises often serve as turning points that significantly impact the lives of individuals, groups, or institutions, depending on how the crises are managed. This study aims to analyze the crisis communication strategies employed by the Office of Communication, Informatics, and Statistics of the Lampung Provincial Government in restoring its reputation following the road damage issue. This research adopts a qualitative method with a case study approach. The theoretical framework used is the Situational Crisis Communication Theory (SCCT), incorporating three crisis stages: pre-crisis, crisis, and post-crisis. The findings indicate that the crisis communication strategies implemented by the office were not entirely effective. In the pre-crisis stage, monitoring or detection efforts through social media and public reports were conducted but remained suboptimal. In the crisis stage, responses such as press releases and doorstep interviews were deemed less strategic in managing public perceptions. The primary strategy employed was bolstering, highlighting the government's positive efforts to address the issue to mitigate public criticism. In the post-crisis stage, the office attempted to restore its reputation by creating positive content showcasing road repair results and other achievements. This study provides recommendations to enhance crisis communication strategies by improving issue monitoring during the pre-crisis stage, utilizing more persuasive messaging during the crisis stage, and conducting continuous communication campaigns in the post-crisis stage to strengthen the government's overall reputation.

Keywords: *Crisis Communication, SCCT, Government Reputation*

**KOMUNIKASI KRISIS DINAS KOMUNIKASI , INFORMATIKA DAN
STATISTIK PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG DALAM
PEMULIHAN REPUTASI PASCA ISU JALAN RUSAK**

Oleh
ABELIA RAHMA DINI

Skripsi
Sebagai Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA ILMU KOMUNIKASI

Pada
Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG

2025

Judul Skripsi : **KOMUNIKASI KRISIS DINAS
KOMUNIKASI,INFORMATIKA DAN
STATISTIK PEMERINTAH PROVINSI
LAMPUNG DALAM PEMULIHAN REPUTASI
PASCA ISU JALAN RUSAK**

Nama Mahasiswa : **Abelia Rahma Dini**

Nomor Induk Mahasiswa : **2016031010**

Progam Studi : **Ilmu Komunikasi**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

MENYETUJUI

1. **Komisi Pembimbing**


Dr. Nanang Trenggono, M.Si.

NIP. 196212041989021001

2. **Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi**


Agung Wibawa, S.Sos.I., M.Si.

NIP. 198109262009121004

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji



Ketua : **Dr. Nanang Trenggono, M.Si.**



Anggota : **Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si**

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si

NIP. 197608212000032001

Tanggal Lulus Skripsi : 24 Januari 2025

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Abelia Rahma Dini
NPM : 2016031010
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Alamat : Wonosari, Kecamatan Gading Rejo, Kabupaten
Pringsewu. 35372.
No. Handphone : 083804090253

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“Komunikasi Krisis Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Pemerintah Provinsi Lampung Dalam Pemulihan Reputasi Pasca Isu Jalan Rusak”** adalah benar-benar hasil karya ilmiah saya sendiri, bukan plagiat (milik orang lain) atau pun dibuat oleh orang lain.

Apabila dikemudian hari hasil penelitian atau tugas akhir saya ada pihak-pihak yang merasa keberatan, maka saya akan bertanggung jawab dengan peraturan yang berlaku dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dalam keadaan tekanan dari pihak manapun.

Bandar Lampung, 15 Januari 2025
Yang membuat pernyataan,



Abelia Rahma Dini
NPM 2016031010

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Abelia Rahma Dini, lahir di Pringsewu pada tanggal 11 November 2003. Penulis merupakan anak kedua dari empat bersaudara, dari pasangan Bapak Nofriadi (Alm) dan Ibu Nasiroh. Pendidikan formal penulis dimulai dari TK KH Gholib di Pringsewu, dilanjutkan dengan jenjang Sekolah Dasar di SD Negeri 2 Pringsewu Utara. Penulis kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 3 Pringsewu dan menyelesaikan jenjang Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Pringsewu. Penulis melanjutkan pendidikan tinggi di Universitas Lampung, diterima melalui jalur SNPTM, dengan memilih jurusan Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Selama masa kuliah, penulis aktif berorganisasi, di antaranya sebagai anggota bidang jurnalistik di Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) Ilmu Komunikasi periode 2022-2023. Penulis juga terlibat dalam Unit Kegiatan Mahasiswa Teknokra sejak tahun 2021 hingga 2023 penulis sebagai anggota di bidang penulisan berita. Pada tahun 2022, penulis juga bergabung sebagai presenter di Unila TV. Selain berorganisasi, penulis juga berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat melalui program Kuliah Kerja Nyata (KKN) yang dilaksanakan di Desa Kota Batu, Kecamatan Ngaras, Kabupaten Pesisir Barat. Penulis juga mengikuti program Kampus Mengajar Angkatan 4 di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Lampung pada semester 6.

MOTTO

“Tidak ada yang lebih memuaskan daripada pencapaian yang datang dari kerja keras dan dedikasi”

(Thomas Edison)

"Tidak ada jalan pintas menuju tempat yang layak dituju"

(Beverly Sillis)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji hanya milik Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, yang senantiasa memberikan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya. Dengan izin-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh rasa syukur. Tanpa bantuan dan pertolongan-Nya, pencapaian ini tentu tidak akan terwujud. Dengan sepenuh hati, penulis persembahkan skripsi ini kepada kedua orang tua tercinta, Ayah Nofriadi (alm) dan Mama Nasiroh yang telah memberikan kasih sayang, pengorbanan, serta pendidikan terbaik sepanjang hidup penulis. Setiap doa, dukungan, dan usaha keras yang mereka berikan menjadi sumber kekuatan yang tak ternilai dalam perjalanan ini. Penulis merasa sangat bersyukur memiliki orang tua yang selalu mendampingi dengan penuh cinta dan ketulusan.

Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas doa, dukungan moral, dan materi yang tak terhingga dari mereka, yang memungkinkan penulis menyelesaikan studi S1 ini dengan baik dan sesuai harapan. Semoga Allah SWT membalas segala pengorbanan dan kebaikan mereka dengan pahala yang berlipat ganda serta senantiasa diberikan kebahagiaan dan kesehatan. Tak lupa, Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas doa, dukungan moral, dan bantuan materi yang tak terhingga dari kakakku tercinta, Valentin Vina Amalia dan adikku Rezky Anafi yang selalu ada untuk mendengarkan setiap keluh kesah penulis selama menyusun skripsi ini. Terima kasih atas semangat, motivasi, dan dukungan yang tak pernah berhenti, yang turut mendorong penulis untuk menyelesaikan studi ini dengan penuh keyakinan dan tekad. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat, kebahagiaan, dan kesuksesan bagi keluarga kami.

SANWACANA

Segala puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala karunia, rizki, dan kasih sayang-Nya, yang memungkinkan penulis menyelesaikan skripsi dengan judul “Komunikasi Krisis Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik Pemerintah Provinsi Lampung Dalam Pemulihan Reputasi Pasca Isu Jalan Rusak”. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan umatnya. Aamiin ya Rabbal’Alamiin. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini terdapat berbagai hambatan. Namun, berkat bantuan, bimbingan, dan kerjasama dari berbagai pihak serta berkat rahmat dari Allah SWT, hambatan-hambatan tersebut dapat diatasi. Oleh karena itu, penulis dengan tulus menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas segala karunia dan berkah-Nya, yang memungkinkan penulis menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Prof.Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
3. Bapak Agung Wibawa, S.Sos.I, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Lampung.
4. Bapak Ahmad Rudy Fardiyanto, S.Sos., M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi.
5. Bapak Dr. Nanang Trenggono M.Si., sebagai pembimbing skripsi yang dengan penuh perhatian memberikan arahan, nasihat, dan dukungan kepada penulis sepanjang studi di Universitas Lampung, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik berkat bimbingan dan kesabaran yang diberikan.

6. Ibu Prof.Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si., selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan masukan, kritik, saran, dan motivasi, yang sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Ahmad Riza Faizal, S.Sos; IMDLL, selaku dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan arahan dan masukan agar penulis bisa menjalani perkuliahan dengan semangat dan niat yang baik.
8. Seluruh dosen di jurusan Ilmu Komunikasi yang telah membagikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat sebagai bekal penulis dalam menyelesaikan studi di Universitas Lampung.
9. Seluruh staf administrasi dan karyawan jurusan Ilmu Komunikasi FISIP, yaitu Mas Redi, Mba Is, dan Mas Cecep, yang telah memberikan nasihat dan bantuan kepada penulis selama menuntut ilmu di FISIP Universitas Lampung.
10. Tim Diskominfotik Pemprov Lampung, yaitu Zainal Mutaqim, S.IP, M.M., Kabid Pengelolaan dan Layanan Informasi Publik; Budi Setiawan, S.Kom.MM, Kabid Pengelolaan Komunikasi Publik; Dandi Nursetia, SST, Pranata Hubungan Masyarakat Muda; Sierta Putri Nurika, S.Ikom, Spesialis Media Sosial yang telah membantu penulis dalam penelitian dan pengumpulan data yang diperlukan untuk penelitian ini.
11. Keluarga penulis, Uni tercinta Valentin dan Adik tercinta Rezky, serta seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dukungan dan doa yang tulus kepada penulis, sehingga penulis diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan studi.
12. Terima kasih kepada seseorang pemilik NIM 18.04.201 yang telah setia menemani setiap langkah penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Dukungan, semangat, dan kebersamaan yang telah diberikan sangat berarti bagi penulis. Terimakasih karena sudah bertindak tidak hanya sebagai teman yang sabar, tetapi juga menjadi sumber kekuatan yang membuat perjalanan ini terasa lebih ringan.

13. Teman-teman seperjuangan penulis: Ocha, Saskia, Tiya, dan Alisha. Terima kasih atas dukungan, kebersamaan, bantuan, serta solusi yang diberikan saat penulis mengalami kesulitan selama masa studi.
14. Teman-teman jurusan Ilmu Komunikasi Angkatan 2020 dari kelas Reguler B, A, dan Paralel. Terima kasih atas kerjasama, bantuan, dan kebersamaan yang saling mendukung dalam kegiatan perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.

Bandar Lampung, Januari 2025
Penulis,

Abelia Rahma Dini

DAFTAR ISI

	Halaman
SANWACANA.....	ii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Kerangka Pemikiran.....	11
II. TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 <i>Situational Crisis Communication Theory (SCCT)</i>	18
2.2.1 Situasi Krisis	19
2.2.2 Fase Krisis	21
2.2.3 Strategi Respon Krisis.....	24
2.3 Komunikasi Krisis & Manajemen Krisis	25
2.4 <i>Media Relations</i>	28
III. METODE PENELITIAN	30
3.1 Tipe Penelitian.....	30

3.2	Metode Penelitian.....	31
3.3	Lokasi Penelitian.....	33
3.4	Penentuan Informan	33
3.5	Sumber Data.....	35
3.6	Teknik Pengumpulan Data	36
3.7	Teknik Analisis Data	38
3.8	Keabsahan Data.....	39
IV.	HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1	Hasil Penelitian	42
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	42
4.1.2	Tahapan Krisis yang Dihadapi oleh pemerintah provinsi Lampung	49
4.1.3	Persepsi Masyarakat Terhadap Tahapan Krisis yang Dilakukan Pemerintah.....	79
4.2	Hasil Observasi	96
4.3	Pembahasan Penelitian.....	109
4.3.1	Analisis Komunikasi Krisis Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Pemerintah Provinsi Lampung Dalam Pemulihan Reputasi Pasca Isu Jalan Rusak.....	109
4.3.2	Media Relation yang Dilakukan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik	136
V.	SARAN DAN KESIMPULAN	143
5.1	Kesimpulan	143
5.2	Saran.....	143
	DAFTAR PUSTAKA.....	145
	LAMPIRAN.....	150

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. Konten Bima Yudho Terkait Jalan Rusak.....	2
Gambar 2. Pemberitaan Negatif Media.....	4
Gambar 3. Kerangka Pemikiran.....	13
Gambar 4. Rilis terkait alokasi anggaran perbaikan jalan.....	98
Gambar 5. Doorstop dengan Gubernur Lampung.....	99
Gambar 6. Akun sosial media Pemprov Lampung yang di olah Diskominfo	104
Gambar 7. Contoh Konten positif terkait pencapaian Pemprov Lampung	104

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. Penelitian Terdahulu	14
Tabel 2. Fase Krisis	23
Tabel 3. Informan Peneliti	35
Tabel 4. Kesadaran Terhadap Krisis	51
Tabel 5. Situasi dan Kondisi Ketika Krisis	52
Tabel 6. Respon Terhadap Krisis	54
Tabel 7. Training Menghadapi Krisis	56
Tabel 8. Perencanaan Komunikasi Dengan Media	57
Tabel 9. Langkah Preventiv Dalam Manajemen Risiko	58
Tabel 10. Kronologi Isu Jalan Rusak	59
Tabel 11. Peran Stakeholder Saat Krisis	60
Tabel 12. Dampak Adanya Krisis	61
Tabel 13. Media Relations Yang Dilakukan	62
Tabel 14. Media Yang Digunakan Saat Krisis	63
Tabel 15. Pengemasan Pesan Di Media Sosial	64
Tabel 16. Kerja Sama Yang Dilakukan Saat Krisis	65
Tabel 17. Pengelolaan Komunikasi Media Massa Saat Krisis	66
Tabel 18. Tantangan Dalam Pengelolaan Krisis	67
Tabel 19. Pemantauan Informasi Akurat	68
Tabel 20. Langkah Pertama Dalam Pemulihan Reputasi	70
Tabel 21, Perancangan Pesan Dalam Pemulihan Reputasi	71

Tabel 22. Saluran Komunikasi Dalam Pemulihan Reputasi	72
Tabel 23. Evaluasi Yang Dilakukan	73
Tabel 24. Pelibatan Masyarakat Dalam Pemulihan Reputasi.....	74
Tabel 25. Diskusi Internal Yang Dilakukan Pasca Krisis.....	75
Tabel 26. Peranan Media Sosial Dalam Pemulihan Reputasi	76
Tabel 27. Pentepatan Pesan ke Audiens	77
Tabel 28. Media Monitoring	78
Tabel 29. Perubahan Kebijakan Dalam Pencegahan Krisis di Masa Depan	79
Tabel 30. Awal tahu adanya isu jalan rusak di Lampung	81
Tabel 31. Perhatian media terhadap isu jalan rusak	82
Tabel 32. Harapan terhadap komunikasi pemerintah	82
Tabel 33. Informasi terkait langkah yang di ambil	83
Tabel 34. Reaksi masyarakat terkait isu jalan rusak viral di media	84
Tabel 35. Cara pemerintah memberikan informasi ke masyarakat	85
Tabel 36. Kepercayaan informasi yang diberikan oleh pemerintah	86
Tabel 37. Perbaikan komunikasi setelah isu mecuat	87
Tabel 38. Komunikasi terbuka dan transparan	88
Tabel 39. Peran media dalam menyebarkan informasi	89
Tabel 40. Penilaian terhadap respom pemerintah	89
Tabel 41. Persepsi masyarakat terhadap pengemasan pesan.....	90
Tabel 42. Pengetahuan masyarakat terhadap kewenangan yang memberikan informasi	91
Tabel 43. Hambatan penerimaan informasi oleh masyarakat	92
Tabel 44. Pendapat masyarakat terkait penanganan pemerintah.....	93
Tabel 45. Penilaian masyarakat terhadap perbaikan dari pemerintah	93
Tabel 46. Keefektifan media dan pemerintah setelah krisis.....	94
Tabel 47. Penilaian masyarakat terkait strategi pemulihan reputasi	95

Tabel 48. Kompensasi yang diberikan pemerintah	95
Tabel 49. Hasil Penelitian	106

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap organisasi, perusahaan, dan instansi menginginkan operasionalnya berjalan lancar untuk mencapai tujuan dan target yang diinginkan. Namun operasional suatu organisasi tidak selalu lancar karena terdapat krisis-krisis yang dapat mengancam operasional organisasi. Gerken, Land, dan Meer (2016) menyatakan bahwa tidak ada organisasi yang dapat menghindari krisis meskipun organisasi tersebut melakukan upaya untuk memprediksi dan mencegah krisis tersebut. Seeger, Sellnow dan Ulmer (2003) menyatakan krisis merupakan suatu peristiwa yang menimbulkan risiko, bahaya, bahkan kerugian. Apabila suatu organisasi mengalami krisis maka operasionalnya akan terganggu dan menyebabkan ketidakstabilan operasional organisasi. Dampak negatif dari suatu krisis adalah rusaknya reputasi, sehingga krisis dianggap sebagai ancaman oleh sebagian besar organisasi (Coombs, 2007).

Salah satu permasalahan utama yang menjadi krisis adalah terkait isu jalan rusak di Lampung. Pada tahun 2023, tepatnya awal bulan April, sebagian besar perhatian masyarakat Indonesia tertuju pada Lampung karena banyaknya permasalahan jalan rusak di Lampung. Dalam konten yang diunggah Tiktokers Lampung bernama Bima Yudho Saputro melalui akun Tiktok @awbimaxreborn, ia membuat video yang menjelaskan mengapa Lampung tak kunjung maju. Konten tersebut menjadi trending topik di Tiktok dan videonya menjadi viral dengan 5,3 juta *views* dan 2,1 juta *likes*, membuat netizen heboh. Dalam video tersebut, Bima mengungkapkan

bahwa Lampung memiliki infrastruktur, pendidikan, dan tata kelola yang buruk. Salah satu kritik yang menarik perhatian masyarakat adalah persoalan infrastruktur jalan. Jalan di Lampung dianggap tidak pernah mulus, padahal itu adalah hal terpenting untuk mendongkrak perekonomian daerah.



Gambar 1. Konten Bima Yudho Terkait Jalan Rusak
(Sumber : Media Indonesia.com)

Berdasarkan data kondisi jalan Kementerian PUPR Tahun 2021, panjang jalan nasional di Lampung sepanjang 1292,21 km dengan kondisi baik 32,28% (430,06 km), rata-rata 60,61% (783,20 km), rusak ringan 4,38% (56,58 km) dan rusak berat 1,73 % (22,37km). Sedangkan jalan provinsi sepanjang 1693,27 km dalam kondisi baik mencapai 64,45% (1091,24 km), rata-rata 11,60% (196,40 km), rusak ringan 14,14% (239,44 km) dan rusak berat 81% (166,20 km). Sementara itu, jalan kabupaten sepanjang 14.669 km dalam kondisi baik 33,80% (4958 km), rata-rata 21,36% (3133,54 km), rusak ringan 27,06% (3969,96 km) dan rusak berat 17,77% (2607 km).

Adapun lokasi jalan rusak yang di keluhkan oleh masyarakat Lampung dan menjadi viral di sosial media ialah Jalan Lintas di Kabupaten Lampung Tengah, di Jalan Punggur sisi Kota Metro, kemudian di Jalan Endro Suratmin salah satunya ruas jalan utama menuju Desa Sabah Balau Kabupaten Lampung Selatan, serta diresmikan tol Trans Sumatera yang kondisinya parah, kemudian jalan dilanjutkan ke Ryacudu Jati Agung Lampung Selatan, kemudian jalan sebelum keluar Gunung Batin Di jalan tol menuju Kabupaten Tulang Bawang, kondisi jalan cukup buruk dengan diameter lubang yang bervariasi.

Di area Kota Bandar Lampung, terjadi kerusakan pada infrastruktur jalan, terutama pada salah satu jalur alternatif yang sering digunakan oleh wisatawan bahari untuk mengatasi kemacetan lalu lintas di perbatasan antara Kota Bandar Lampung dan Kabupaten Pesawaran. Spesifiknya, daerah Sumur, di sepanjang Jalan Sale Raja Kusuma Yuda - Jalan Morotai - Jalan Zulkarnaen Subing, tidak hanya ditandai oleh jalan berlubang, tetapi juga memiliki titik rawan longsor yang dapat membahayakan pengemudi.

Masih adanya jalan berlubang di Lampung membuat perhatian masyarakat tertuju pada kinerja pemerintah. Dalam pemberitaan fenomena kerusakan jalan di Lampung, Pemerintah Provinsi Lampung lah yang mendapat kecaman dari masyarakat, khususnya netizen. Pemerintah Provinsi Lampung diyakini tidak mempunyai kapasitas untuk mengelola dan memelihara infrastruktur jalan dengan baik. Dalam kasus kerusakan jalan di Lampung, krisis mencapai puncaknya, terutama karena adanya tuntutan masyarakat dan meningkatnya pemberitaan media yang menuntut Pemerintah Provinsi Lampung untuk memberikan informasi terkini mengenai permasalahan tersebut dan bertanggung jawab penuh atas kejadian tersebut.

Hal ini dibuktikan dengan terus menerus sorotan yang diterima Provinsi Lampung dari berbagai media lokal atau nasional melalui unggahan berita di portal berita online dan saluran media sosial. Sejumlah stasiun televisi turut memanfaatkan momentum tersebut dengan menyiarkan kerusakan jalan di Lampung. Sebagai respons terhadap viralnya permasalahan jalan rusak di Lampung, Presiden Jokowi turun langsung meninjau beberapa ruas jalan di provinsi tersebut yang mengalami kondisi yang sangat memprihatinkan. Bahkan, Jokowi menyatakan bahwa pemerintah pusat akan mengambil langkah untuk memperbaiki jalan rusak di Lampung dengan mengalokasikan dana sekitar Rp.800 miliar, yang akan digunakan untuk memperbaiki 15 ruas jalan rusak di Provinsi Lampung.



**Gambar 2. Pemberitaan Negatif Media
(Sumber : Kompas.com)**

Keputusan Jokowi untuk mengambil alih perbaikan jalan di Lampung juga menuai sorotan dan kritik dari sejumlah pakar. Salah satunya Bhima Yudhistira, Direktur Center of Economic and Law Studies (Celios), menyatakan ketidaksetujuannya terhadap tindakan Jokowi. Menurut dia, Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Lampung sudah mencukupi, hanya saja pengalokasiannya kurang baik.

Munculnya permasalahan jalan rusak di Lampung dan banyaknya pemberitaan negatif menyebabkan Pemerintah Provinsi Lampung terjerumus dalam krisis. Selain itu, Pemerintah Provinsi Lampung juga mengalami kerugian non-materiil yaitu menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah Provinsi Lampung.

Agar krisis dapat menjadi titik balik ke arah yang lebih baik, pemerintah harus merencanakan dan melaksanakan strategi manajemen krisisnya dengan cepat dan tepat. Heath (dikutip dalam Ray, 1999) menyatakan bahwa komunikasi krisis merupakan upaya untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi dalam menghadapi tingkat ketidakpastian yang tinggi. Komunikasi krisis melibatkan penggunaan semua alat hubungan masyarakat yang tersedia untuk mempertahankan dan memperkuat reputasi organisasi dalam jangka panjang dan pada saat organisasi berada dalam situasi sulit, berbahaya” (Lattimore, Baskin, Heiman, & Toth, 2010) Oleh karena itu, komunikasi krisis sangat penting untuk mempengaruhi persepsi publik terhadap perusahaan yang sedang krisis.

Krisis komunikasi adalah krisis dan permasalahan yang terjadi pada pemerintahan atau organisasi dan disebabkan oleh faktor dari media itu sendiri (Zainal Abidin Partao, 2005). Oleh karena itu, krisis dalam konteks ini bisa saja disebabkan oleh pemerintah sendiri sebagai komunikator, atau bisa juga disebabkan oleh faktor lain, seperti media dan pesan itu sendiri, yang sebagian disebabkan oleh faktor media. Misalnya, suatu krisis atau permasalahan yang muncul akibat pemberitaan yang negatif akan berdampak pada citra maupun reputasi pemerintah.

Berbeda dengan krisis komunikasi, komunikasi krisis lebih fokus pada respon organisasi terhadap krisis yang dialaminya, seperti apa yang dikatakan dan dilakukan setelah krisis (Coombs, 2010). Dalam berkomunikasi, organisasi harus mampu menyelaraskan respon pemangku kepentingan dengan apa yang diharapkan

oleh pemangku kepentingan sehingga dapat mengurangi tingkat emosi negatif yang dialami pemangku kepentingan. . Jika suatu perusahaan tidak efektif dalam berkomunikasi dengan publik, seperti memberikan informasi yang tidak akurat, maka hal ini menjadi peringatan akan terjadinya sesuatu yang lebih buruk (Coombs, 2010). Tak hanya sekedar kegiatan komunikasi yang dilakukan ketika krisis saja, komunikasi krisis juga melakukan penentuan strategi komunikasi untuk merespon situasi krisis.

Berdasarkan penjelasan di atas, komunikasi krisis dapat dipahami sebagai suatu kegiatan dan prosedur komunikasi yang dilakukan pemerintah khususnya di bidang kehumasan untuk menyikapi serta mengelola krisis agar masyarakat mendapat pencerahan, memahami krisis dan tahu tentang krisis ini. Apabila pemerintah melakukan komunikasi krisis secara efektif dan efisien maka akan meminimalisir terjadinya krisis komunikasi antar seluruh pihak dalam pemerintahan. Dalam situasi dan kondisi krisis, keberadaan informasi yang jelas, efektif, dan akurat merupakan hal yang sangat mendasar dan penting, karena komunikasi yang dilakukan saat situasi tersebut memerlukan adanya pemikiran dan pertimbangan yang mendalam dan tidak dapat diabaikan.

Kriyantono (2018) menjelaskan bahwa manajemen komunikasi krisis merupakan fungsi kehumasan, oleh karena itu Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Diskominfotik) Provinsi Lampung sebagai instansi pemerintah yang berwenang dalam pengelolaan komunikasi dalam keadaan krisis. Terutama menjadi tugas dan fungsi Bidang Informasi Publik dan Bidang Komunikasi Publik yang mempunyai tugas dan kewajiban mengelola permasalahan atau krisis yang dapat mempengaruhi reputasi atau citra organisasi pemerintah. Tujuan utamanya adalah menjaga keaslian informasi mengenai situasi krisis yang ingin diketahui masyarakat, sekaligus meminimalisir terjadinya krisis media pemerintah yang dapat berdampak negatif terhadap reputasi dan citra pemerintah.

Adapun bentuk komunikasi krisis pada lembaga dengan memberikan respons dan informasi kepada masyarakat serta media. Hal ini bertujuan agar media mampu memahami pesan yang ingin disampaikan oleh lembaga melalui keterbukaan informasi yang diberikan, seperti yang dijelaskan oleh Zebua et al. (2021). Salah satu cara yang bisa diterapkan oleh Diskominfo Pemerintah Provinsi Lampung adalah dengan melakukan strategi komunikasi krisis. Dengan strategi ini memungkinkan Diskominfo Provinsi Lampung untuk merespon dan memulihkan reputasi pemerintah.

Dalam buku *The Handbook of Crisis Communication*, kondisi krisis diartikan sebagai proses menanggapi suatu peristiwa yang tidak terduga dapat mengganggu kondisi penting para stakeholders dan bisa berdampak serius dalam kinerja hubungan organisasi dan berdampak kepada hasil yang negatif (Coombs, 2010). Kasus isu jalan rusak di Lampung dan tersebarnya rumor di media sehingga membuat trending topic di twitter merupakan kondisi krisis public relations. Karena suatu peristiwa, rumor, atau informasi yang membawa pengaruh buruk terhadap reputasi, citra dan kredibilitas perusahaan merupakan krisis public relations. Banyak instansi yang menganggap bahwa krisis hanya akan menyerang perusahaan besar, padahal krisis dapat menyerang siapa saja, baik individu, organisasi, maupun perusahaan, kapan dan di mana saja (Nova, 2011).

Beberapa penelitian terdahulu dapat dijadikan acuan, pelengkap teori, serta perbandingan dalam penelitian yang akan peneliti lakukan. Juliana, R, dkk (2022) meneliti manajemen komunikasi krisis yang diterapkan oleh Departemen Umum Pajak untuk mengatasi dampak negatif dari penetapan pajak pertambahan nilai terhadap kebutuhan pokok. Penelitian ini mengungkapkan pendekatan tiga fase, yakni sebelum krisis, saat krisis, dan setelah krisis. Sebelum krisis, langkah-langkah ini melibatkan pendeteksian krisis melalui pemantauan dan

analisis peristiwa terkini serta persiapan krisis melalui pembentukan tim manajemen krisis. Dalam menanggapi krisis, persiapannya melibatkan penyusunan dokumen strategi komunikasi, termasuk pesan utama, tujuan, taktik, jadwal, tanggung jawab, dan pertemuan dengan pembuat konten untuk menyebarkan informasi kepada publik. Di fase pasca krisis, penilaian dilakukan dengan mengikuti dan menganalisis ulang berita, memeriksa komentar media sosial, dan mencari berita populer di Google. Strategi komunikasi krisis denial dan bolstering diimplementasikan oleh Departemen Jenderal Pajak sebagai respon terhadap krisis tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Yulianti dan Boer (2020) terkait Manajemen Krisis Public Relations dalam Menghadapi Penolakan Imunisasi Measles Rubella menemukan bahwa komunikasi krisis dilakukan dalam tiga fase. Fase pertama melibatkan pemantauan media, identifikasi juru bicara, dan pertemuan dengan pemangku kepentingan. Selama fase krisis, kerja sama dilakukan dengan otoritas regional dan Komite Nasional Kejadian Ikutan Pasca Imunisasi. Kementerian Kesehatan menerapkan strategi komunikasi krisis diminish untuk mengurangi dampak negatif peristiwa krisis tersebut.

Maka dari itu, peneliti akan melakukan penelitian menggunakan konsep Komunikasi Krisis menggunakan The situational crisis communication theory (SCCT) karena teori tersebut digunakan untuk melihat reaksi publik terhadap sebuah krisis dan menjelaskan strategi krisis (crisis response) dari pemerintahan.. The situational crisis communication theory dikemukakan oleh Timothy W. Coombs dan Holladay S.J. SCCT mengidentifikasi bagaimana melindungi reputasi sebuah perusahaan secara maksimal dan dapat diperbaiki dengan komunikasi pascakrisis. SCCT menyediakan mekanisme komunikasi untuk memprediksi pandangan publik reputasi suatu perusahaan yang sedang terkena krisis.

Menurut Coombs (2007) dalam penelitiannya SCCT, Publik memiliki faktor-faktor tertentu terkait dengan krisis dan faktor-faktor tersebut menentukan citra organisasi. Faktor tersebut adalah persepsi atau pandangan publik terhadap suatu krisis. Poin penting dari SCCT yaitu penekanan pada upaya perlindungan publik dan stakeholder dari kerusakan dan kerugian untuk melindungi reputasi organisasi (Kriyantono, 2017). Secara keseluruhan, SCCT menyarankan bahwa dengan memahami situasi krisis, manajer krisis dapat memilih strategi respons yang tepat pada waktunya untuk melindungi reputasi organisasi. Teori SCCT menunjukkan terjadinya hubungan dari strategi respon dengan situasi krisis. Strategi respon krisis SCCT dapat digunakan sebagai penyelesaian untuk organisasi yang sedang terkena masalah. Coombs (2010) mengemukakan bahwa tiga kelompok utama dalam strategi respon SCCT berdasarkan sudut pandang mengambil tanggung jawab dari krisis dan satu kelompok pendukung.

Dari pemaparan di atas, fokus peneliti dalam penelitian ini ialah ingin melihat bagaimana komunikasi krisis yang dilakukan Diskominfo terkait isu jalan rusak di Lampung yang merusak reputasi Pemerintah Provinsi Lampung. Penelitian ini ditinjau dari sudut pandang Situational Crisis Communication Theory (SCCT) serta dianalisis berdasarkan pendekatan Three Approach, yaitu tahap pra krisis, tahap krisis, dan tahap pasca krisis, untuk memahami strategi komunikasi yang diterapkan dalam setiap tahapan tersebut.

Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi langkah-langkah pencegahan yang dilakukan sebelum krisis terjadi (pra krisis), strategi respons dan pengelolaan saat krisis berlangsung (krisis), serta upaya pemulihan reputasi dan evaluasi yang diterapkan setelah krisis berakhir (pasca krisis).. Peneliti berharap

bahwa hasil penelitian ini dapat menjadi kontribusi berharga bagi Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Lampung dalam penerapan strategi komunikasi krisis, serta menjadi referensi yang berguna jika mereka menghadapi krisis di masa mendatang. Selain itu, diharapkan hasil penelitian ini juga dapat bermanfaat bagi organisasi pemerintah lainnya yang menghadapi situasi serupa. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melanjutkan penelitian dengan fokus pada isu jalan rusak di Lampung, dan penelitian ini diberi judul “KOMUNIKASI KRISIS DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG DALAM PEMULIHAN REPUTASI PASCA ISU JALAN RUSAK”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimanakah komunikasi krisis Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Pemerintah Provinsi Lampung dalam pemulihan reputasi pasca isu Jalan Rusak?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses komunikasi krisis Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Pemerintah Provinsi Lampung dalam pemulihan reputasi pasca isu Jalan Rusak.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat di bidang teoritis dan praktis, dengan kontribusi sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Peneliti berharap penelitian ini dapat berkontribusi pada pengembangan penelitian dalam ilmu komunikasi dan menjadi rujukan untuk penelitian

mendatang.

2. Secara Praktis

- a. Manfaat dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi serta membantu dalam menerapkan strategi komunikasi krisis dalam memperbaiki reputasi.
- b. Turut berpartisipasi dalam usaha komunikasi untuk mengelola isu atau krisis yang mungkin memengaruhi reputasi atau citra lembaga tempat penelitian.

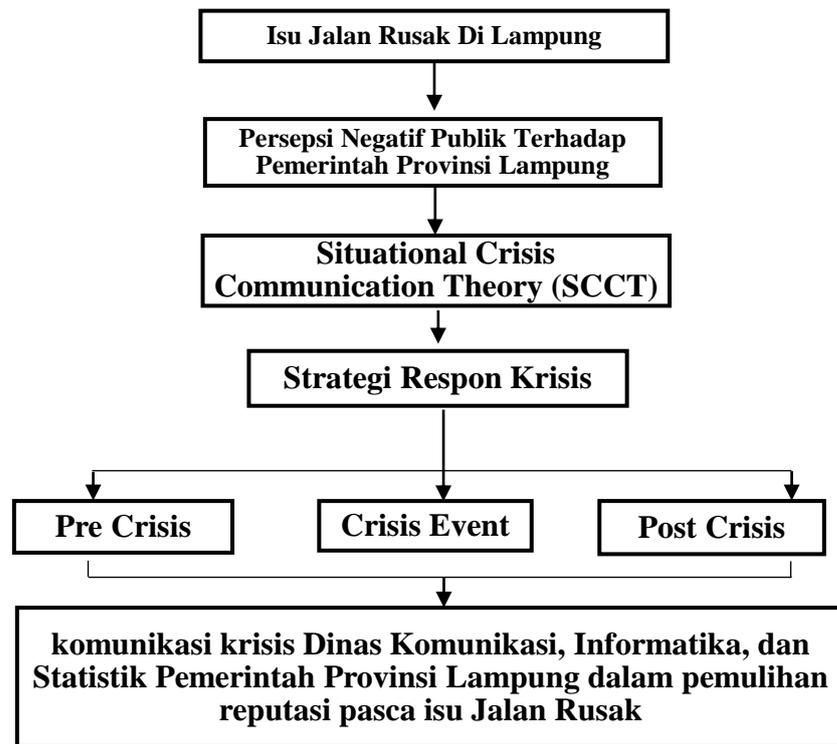
1.5 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan proses berpikir peneliti sebagai landasan berpikir yang menjadi dasar atau landasan penelitian ini. Dalam penelitian kualitatif perlu adanya dasar atau landasan yang dapat menunjang penelitian agar lebih terarah. Dengan begitu, diperlukan suatu kerangka pemikiran supaya lebih mengembangkan konteks dan konsep penelitian sehingga dapat diperjelas konteks, metode penelitian dan penggunaan teori dalam penelitian. Penelitian ini akan mengintegrasikan teori dengan permasalahan yang dikaji dalam rangka penyusunannya. Kerangka pemikiran dalam penelitian perlu diperjelas, terlepas dari apakah penelitian tersebut relevan dengan topik penelitian. Sugiyono (2003) menyatakan bahwa Kerangka pemikiran adalah model konseptual yang menunjukkan hubungan antara berbagai teori dan faktor yang dianggap penting.

Kerangka pikir dalam penelitian ini menggambarkan alur bagaimana komunikasi krisis Diskominfo Pemprov Lampung berperan dalam pemulihan reputasi pasca isu jalan rusak di Lampung. Krisis dimulai dengan munculnya isu kerusakan jalan yang menyebabkan ketidakpuasan publik dan mengarah pada dampak negatif terhadap reputasi Pemprov Lampung. Isu ini mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah, yang mengakibatkan berkurangnya kepercayaan

masyarakat. Setelah krisis terjadi, ada kebutuhan mendesak untuk mengelola komunikasi krisis. Dalam konteks ini, Diskominfo Pemprov Lampung harus merancang strategi komunikasi yang efektif untuk merespons dan mengatasi dampak krisis, serta memulihkan citra yang telah tercemar. Penerapan Situational Crisis Communication Theory menjadi dasar utama untuk merumuskan strategi komunikasi tersebut, dengan tujuan memulihkan citra pemerintah di mata publik. Pada tahap pra-krisis, Diskominfo seharusnya melakukan pemantauan secara rutin terhadap isu-isu yang dapat berkembang menjadi krisis, seperti melalui media sosial dan laporan masyarakat. Dengan deteksi dini yang lebih baik, pemerintah dapat mengambil langkah preventif untuk menghindari atau meminimalkan dampak kerusakan jalan. Begitu krisis terjadi, yaitu isu jalan rusak yang meluas, pada tahap krisis, Diskominfo perlu memberikan respons yang cepat dan tepat. Menurut SCCT, respons yang diberikan harus disesuaikan dengan penyebab krisis. Jika krisis terjadi karena faktor eksternal, seperti keterbatasan anggaran, respons yang bisa diberikan adalah penjelasan bahwa masalah tersebut di luar kendali pemerintah.

Namun, jika krisis disebabkan oleh kelalaian pemerintah, mereka perlu meminta maaf (mortification) dan berkomitmen untuk memperbaiki keadaan. Setelah krisis mereda, pada tahap pasca-krisis, Diskominfo harus berfokus pada pemulihan reputasi dengan komunikasi yang lebih terbuka dan transparan. Hal ini dapat dilakukan dengan menonjolkan upaya positif yang telah dilakukan pemerintah (bolstering), serta memberikan kompensasi kepada masyarakat yang terdampak kerusakan jalan (compensation). Dengan mengikuti tahapan pra-krisis, krisis, dan pasca-krisis yang dipandu oleh SCCT, Diskominfo Pemprov Lampung dapat memulihkan kepercayaan publik dan memperbaiki reputasi pemerintah setelah krisis jalan rusak. seperti yang digambarkan ke dalam bagan berikut:



Gambar 3. Kerangka Pemikiran

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini menggunakan penelitian-penelitian sebelumnya sebagai landasan perbandingan dan untuk mempermudah pengumpulan data. Riset-riset terdahulu dijadikan acuan dan referensi, memberikan panduan bagi peneliti dalam melaksanakan penelitian ini. Proses analisis melibatkan evaluasi penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik ini, termasuk empat jurnal penelitian yang dijadikan referensi utama, dengan tujuan mengidentifikasi persamaan, perbedaan, dan kontribusi yang mungkin relevan dengan penelitian ini, sebagai berikut:

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

1.	Penulis	Kenni Cea, Rut Rismanta Silalahi, Ratu Nadya. Programm Studi Ilmu Komunikasii Universitas Pembangunan Nasional Veteran, Jaakarta, 2020.
	Judul Penelitian	Strategi Manajemen Krisis Public Relations Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI)
	Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui Strategi Manajemen Krisis yang digunakan Public Relations Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI) dan mengetahui hambatan yang dihadapi oleh public relations dalam manajemen krisis.
	Metode Penelitian dan Teori	Dalam penelitian ini, digunakan pendekatan kualitatif dan metodenya studi kasus Teori : Situational Crissis Communiication Theory.
	Hasil Penelitian	Public relations KPAI telah melaksanakan serangkaian tahapan penanganan krisis, termasuk penyelenggaraan rapat internal, konferensi pers, dan penerbitan siaran pers. Dalam kerangka Situational Crisis Communication Theory (SCCT) atau teori komunikasi krisis, strategi yang diterapkan adalah mitigasi, di mana

		<p>tim manajemen krisis berusaha meminimalkan tanggung jawab organisasi dengan menyatakan bahwa mereka tidak bermaksud menghentikan audisi beasiswa. Ketika krisis terjadi, KPAI menghadapinya dengan merilis pidato yang menyampaikan kepada masyarakat bahwa mereka tidak berencana untuk menghentikan audisi beasiswa dan mendukung audisi bulu tangkis Ramah Anak. Jenis krisis yang terjadi adalah accidental (tidak sengaja), dimana krisis tersebut muncul karena situasi yang tidak disengaja atau tidak dapat dikendalikan oleh organisasi, berasal dari aduan terkait fungsi pengawasan perlindungan anak. Public relations KPAI berhasil menyesuaikan strategi tanggap krisis dengan jenis krisis yang dihadapi, menunjukkan pentingnya mengenali tipe krisis untuk menentukan strategi yang tepat. Perencanaan yang baik sebelum menerapkan tahapan manajemen krisis sangat penting untuk melindungi eksistensi lembaga dan memulihkan citra. Dukungan yang diterima dari Dana Anak Lentera dan Dana Konsumen Indonesia dalam bentuk pernyataan langsung dan bahkan konferensi pers dapat berperan penting dalam membantu lembaga menghadapi krisis dan mengomunikasikan tindakan yang diambil untuk menyelesaikannya. Ini adalah langkah positif untuk mendukung manajemen krisis yang efektif.</p>
	Kontribusi Penelitian	<p>Penelitian yang mencari persamaan dalam komunikasi krisis memang dapat memberikan kontribusi berharga terhadap pemahaman kita tentang cara mengelola krisis, terutama dalam konteks masalah atau kasus yang dihadapi. Identifikasi persamaan dalam komunikasi krisis dapat membantu dalam mengembangkan pedoman atau strategi yang lebih umum untuk menghadapi berbagai jenis krisis. Hal ini akan menjadi landasan yang kuat untuk manajemen krisis yang lebih efektif dan responsif terhadap situasi yang berbeda.</p>
	Perbedaan Penelitian	<p>Perbedaan dalam penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti mencakup subjek penelitian, metode penelitian, dan teori yang diterapkan. Penelitian ini akan difokuskan pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Pemerintah Provinsi Lampung, dengan penerapan teori apologia.</p>
	Persamaan Penelitian	<p>Dalam kajian komunikasi krisis, peneliti merasakan bahwa apa yang diteliti mempunyai kesamaan dalam hal komunikasi krisis dan metode yang digunakan sama yakni studi kasus. Tentunya hal ini menjadi acuan yang baik bagi peneliti untuk mengkaji dan membandingkan seluruh kebijakan yang diterapkan di segala bidang, meskipun terdapat perbedaan peristiwa, tempat, dan waktu.</p>

2.	Penulis	Wulan Yulianti, Rino Febrianno Boer. The London School of Public Relations, Jakarta, 2020.
	Judul Penelitian	Manajemen Krisis Public Relations dalam Mengatasi Penolakan Imunisasi Measles Rubella.
	Tujuan Penelitian	Untuk memahami bagaimana Manajemen krisis Public Relations Kementerian Kesehatan mengelola krisis terkait penolakan imunisasi Measles Rubella.
	Metode Penelitian dan Teori	Dalam penelitian ini, digunakan metode deskriptif kualitatif. Teori : Situational Crisis Communication Theory.
	Hasil Penelitian	Dalam mengatasi penolakan imunisasi Measles Rubella, penelitian ini menemukan bahwa manajemen komunikasi krisis terjadi dalam tiga fase. Tahap pertama melibatkan pemantauan atau monitoring media, identifikasi juru bicara, dan pertemuan dengan pemangku kepentingan. Pada masa krisis, kerja sama dilakukan dengan otoritas regional dan Komite Nasional Kejadian Ikutan Pasca Imunisasi. Kementerian Kesehatan menerapkan strategi komunikasi krisis untuk mengurangi dampak negatif peristiwa tersebut.
	Kontribusi Penelitian	Dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian yang dilakukan oleh peneliti dan mendukung penyusunan kajian Manajemen Krisis Public Relations dalam Mengatasi Penolakan Imunisasi Measles Rubella. Hasil penelitiannya bermanfaat dalam proses penyusunan kajian ilmiah saat ini, terutama dalam konteks komunikasi krisis.
	Perbedaan Penelitian	Perbedaan peneliti mencakup subjek penelitian, metode penelitian, dan teori yang diterapkan. Penelitian ini akan difokuskan pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Pemerintah Provinsi Lampung, dengan penerapan metode studi kasus dan teori apologia.
	Persamaan Penelitian	Dalam bidang kajian komunikasi krisis, peneliti mengamati bahwa aspek yang diteliti memiliki kesamaan dalam konteks komunikasi krisis. Hal ini memberikan landasan yang solid bagi peneliti untuk mengevaluasi dan membandingkan berbagai kebijakan yang diterapkan di berbagai sektor, meskipun menghadapi perbedaan dalam peristiwa, lokasi, dan waktu.
3.	Penulis	Rifka Juliana, Sakhyan Asmara, Dewi Kurniawati. Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Sumatera Utara, 2022.
	Judul Penelitian	Manajemen Komunikasi Krisis Direktorat Jendral Pajak Dalam Mengatasi Dampak Negatif Dari Pemberitaan Pajak Pertambahan Nilai Barang Kebutuhan Pokok.
	Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui manajemen krisis yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak dalam mengatasi dampak negatif dari pemberitaan pajak pertambahan nilai barang kebutuhan pokok.

	Metode Penelitian dan Teori	Dalam penelitian ini, digunakan metode deskriptif kualitatif. Teori : Situational Crisis Communication Theory.
	Hasil Penelitian	Departemen Umum Pajak menerapkan manajemen komunikasi krisis untuk mengatasi dampak negatif penetapan pajak pertambahan nilai terhadap kebutuhan pokok. Penelitian ini menemukan tiga fase dalam pendekatan manajemen tersebut, yakni pra krisis, periode krisis, dan pasca krisis. Sebelum krisis, deteksi krisis dilakukan melalui pemantauan dan analisis kejadian terkini, serta persiapan krisis dengan membentuk tim manajemen krisis. Merespons krisis melibatkan penyusunan dokumen strategi komunikasi, pertemuan pembuat konten dari Departemen Umum Perpajakan, dan sebagainya. Pada periode pasca krisis, dilakukan penilaian melalui pemantauan berita, analisis ulang komentar media sosial, dan mencari berita populer di Google. Strategi komunikasi krisis denial dan bolstering diimplementasikan oleh Departemen Jenderal Pajak sebagai respons terhadap krisis tersebut.
	Kontribusi Penelitian	Referensi penelitian sebelumnya menjadi dasar utama dalam penyusunan kajian mengenai Manajemen Komunikasi Krisis Direktorat Jenderal Pajak dalam menghadapi dampak negatif dari pemberitaan pajak pertambahan nilai barang kebutuhan pokok. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan berharga dalam proses penyusunan kajian ilmiah para peneliti saat ini, terutama dalam konteks komunikasi krisis.
	Perbedaan Penelitian	Perbedaan peneliti mencakup subjek penelitian, metode penelitian, dan teori yang diterapkan. Fokus penelitian ini akan tertuju pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Pemerintah Provinsi Lampung, dengan menggunakan metode studi kasus dan menerapkan teori apologia.
	Persamaan Penelitian	Dalam penelitian komunikasi krisis, peneliti menyadari bahwa aspek komunikasi krisis memiliki kesamaan. Hal ini menjadi landasan yang baik untuk membandingkan kebijakan yang diterapkan di berbagai bidang, meskipun perbedaan peristiwa, lokasi, dan waktu.
4.	Penulis	Aritma Widyastuti, Widiyatmo Ekoputro. Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya, 2023.
	Judul Penelitian	Strategi Komuniaksi Krisis Humas Pemkab Nganjuk Dalam Pemulihan Citra Pasca Kasus Korupsi.
	Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui Strategi Komuniaksi Krisis Humas Pemkab Nganjuk Dalam Pemulihan Citra Pasca Kasus Korupsi.
	Metode Penelitian dan Teori	Dalam penelitian ini, digunakan metode deskriptif kualitatif. Teori : Restoration Image

Hasil Penelitian	Diskominfo Kabupaten Nganjuk berupaya menjaga citra positifnya melalui strategi komunikasi krisis, yang mencakup penyebaran informasi mengenai capaian, perkembangan, dan kinerja pemerintah pusat dan daerah. Tujuan utamanya adalah agar masyarakat Kabupaten Nganjuk dan seluruh Indonesia mengetahui bahwa Pemerintah Kabupaten Nganjuk sedang secara terbuka memperbaiki permasalahan korupsi masa lalu. Diskominfo menggunakan berbagai saluran informasi sosial untuk memberikan pelayanan dan memastikan bahwa pemerintahan daerah tetap berfungsi dengan baik, serta berkomitmen untuk terus memperbaiki diri seiring munculnya permasalahan.
Kontribusi Penelitian	Pada penelitian mengenai strategi komunikasi krisis, peneliti merasa bahwa apa yang dikaji memiliki kesamaan dalam hal komunikasi krisis. Hal ini memberikan kontribusi penting terutama dalam konteks penelitian mengenai krisis di dalam suatu organisasi pemerintahan.
Perbedaan Penelitian	Perbedaan peneliti adalah subjek penelitian, metode, penelitian dan an teori yang di gunakan. Peneliti akan melakukan penelitian dengan subjek penelitian Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Pemerintah Provinsi Lampung. Sedangkan metode yang digunakan adalah studi kasus dan teori yang digunakan teori apologia.
Persamaan Peneliatian	Dalam penelitian tentang komunikasi krisis, peneliti mengamati bahwa aspek yang dikaji memiliki kesamaan dalam konteks komunikasi krisis. Hal ini menjadi dasar yang baik bagi peneliti untuk mengevaluasi dan membandingkan kebijakan yang diterapkan di berbagai bidang, meskipun terdapat perbedaan dalam peristiwa, lokasi, dan waktu.

2.2 *Situational Crisis Communication Theory (SCCT)*

Timothy W. Coombs dan Sherry J. Holiday Pada tahun 1995 mengembangkan teori komunikasi krisis situasional (SCCT). Krisis adalah peristiwa negatif, stakeholder akan membuat atribusi tentang tanggung jawab krisis, dan atribusi tersebut akan mempengaruhi bagaimana Stakeholder berinteraksi dengan organisasi dalam krisis (Coombs & Holladay, 2010).

Dalam menangani sebuah krisis dan strategi krisis, teori ini dapat digunakan untuk menjelaskan reaksi publik yang bisa dibuat oleh praktisi Public Relations.

Purworini, D & Rakhmat (2017) menjelaskan bahwa SCCT dapat membantu mencegah reaksi publik terhadap krisis yang dapat mengancam reputasi organisasi. Coombs (2010) menyimpulkan bahwa klaster pertanggungjawaban atribusi krisis berada pada tingkatan sangat rendah terjadi pada klaster korban. Hal krusial yang dapat dipakai dalam teori adalah proses dalam upaya penekanannya dalam mengupayakan perlindungan publik dan stakeholders dari kerugian dan kerusakan ketimbang menjaga reputasi sebuah organisasi (Kriyantono, 2015).

2.2.1 Situasi Krisis

Dalam teori situasional krisis komunikasi menjelaskan tiga aspek hal untuk mengetahui situasi sesungguhnya dalam sebuah krisis, yaitu penanggung jawab krisis, sejarah krisis. Dan reputasi sebuah organisasi. Atas hal tersebut dapat dijadikan pedoman dalam penentuan strategi respons yang akan dijalankan untuk menangani sebuah krisis.

1. Penanggung Jawab Krisis Pertama (*initial crisis responsibility*)

Tingkat tinggi rendahnya atribusi public terhadap tanggung jawab organisasi atau bagaimana kepercayaan publik bahwa krisis terjadi karena perilaku organisasi. Tentang siapa yang bertanggung jawab terhadap krisis pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi tiga kelompok krisis, dimana disebut sebagai klaster krisis (*crisis-cluster*).

2. Sejarah krisis (*crisis history*)

Sejarah krisis menjelaskan apakah organisasi mempunyai pengalaman mengalami suatu krisis yang sama di masa lalu atau tidak Sejarah krisis organisasi penting (Coombs & Holladay, 2010). Sejauh mana organisasi pernah mengalami krisis? Apakah itu mengalami jenis krisis khusus ini? Sejarah krisis mempengaruhi tanggung jawab yang diberikan kepada organisasi. menunjukkan sejarah krisis menambah ancaman reputasi yang ditimbulkan

oleh krisis saat ini. Sejarah krisis sebelumnya akan mengarahkan orang untuk menyalahkan (tanggung jawab) yang lebih besar kepada organisasi (Coombs & Holladay 2010).

3. Reputasi Organisasi Sebelumnya (*prior relational reputation*)

Persepsi publik tentang bagaimana perlakuan organisasi terhadap korban (publik) pada situasi sebelumnya. Menurut teori SCCT, jika organisasi tidak memperlakukan public dengan baik pada beberapa kondisi sebelumnya, dapat dikonfirmasi perusahaan/organisasi tersebut mempunyai prior relational reputation yang buruk.

Selanjutnya, Coombs juga mengklarifikasikan krisis ke dalam 3 klaster, yakni sebagai berikut:

1) Klaster Korban (*victim cluster*)

Organisasi dikategorikan ke dalam klaster korban jika publik meyakini bahwa organisasi bukanlah penyebab krisis. Dengan kata lain, organisasi dipercaya sebagai korban dari krisis tersebut.

2) Klaster Kecelakaan Atau Tanpa Kesengajaan (*accidental cluster*)

Muncul ketika public memahami bahwa peristiwa yang terjadi bukan karena kesengajaan yang dilakukan oleh organisasi. Dalam artian, organisasi tidak terdapat unsur kesengajaan yang menyebabkan krisis.

3) Klaster Kesengajaan (*intentional cluster*)

Terjadi jika organisasi diatribusi sebagai penyebab terjadinya krisis. Ketiga klaster di atas dapat disebut sebagai tipe-tipe krisis, yaitu sebuah bingkai atau frame yang mengindikasikan bagaimana menginterpretasi situasi krisis. Coombs menyimpulkan bahwa atribusi tentang penanggung jawab krisis berada pada level sangat rendah terjadi pada klaster korban.

2.2.2 Fase Krisis

Pedekatan fase krisis selain mengetahui tipe krisis yang terjadi, penting bagi seorang praktisi Public Relations untuk mengetahui perkembangan krisis yang telah terjadi. Hal ini dapat membantu perusahaan memahami perkembangan situasi krisis yang tengah dihadapi agar dapat segera diatasi dengan tepat. Dikembangkan oleh Coombs (2010), SCCT membahas ketiga fase krisis dengan memakai pendekatan tiga tahap yang diperbaharui (terdiri dari fase pra-krisis, krisis, dan pasca krisis). Dalam Handbook of Crisis Communication, Coombs menyatakan bahwa ada tiga tahap pendekatan atau “Three-staged Approach” dalam 16 komunikasi krisis, yakni Pre Crisis (sebelum krisis), Crisis Event (saat krisis terjadi), dan Post Crisis (setelah krisis).

1. Pra Krisis

Pada fase sebelum krisis atau pra krisis, komunikasi krisis berkonsentrasi pada menemukan dan mengurangi risiko. Pencegahan krisis merupakan prioritas utama agar krisis tidak terjadi. Model ini menggunakan kewaspadaan selama tahap pra-krisis untuk membantu pengambilan keputusan dan pencegahan krisis. Wan dan Pfau (2004) merekomendasikan penggunaan pesan pra-krisis untuk menyuntik pemangku kepentingan tentang krisis. Menggunakan analogi biologis, pesan pra-krisis memberikan informasi kepada pemangku kepentingan tentang potensi krisis untuk membantu membangun perlawanan terhadap reaksi negatif. Dalam menjalankan tahap pra krisis, perlu dilakukan 3 hal yakni signal detection, prevention dan preparation.

- a. Signal Detection, adalah serangkaian cara yang dilakukan organisasi untuk mengidentifikasi tanda-tanda peringatan dan mengambil cara-cara pencegahan (Coombs, 2010).
- b. Prevention, merupakan salah satu bentuk manajemen yang proaktif, yang bertujuan untuk mengurangi ancaman-ancaman yang memungkinkan terjadi dalam krisis.

- c. Preparation, terdapat 3 hal yang perlu dilakukan dalam 17 mengelola krisis yaitu, Crisis Management Team (CMT) seseorang yang memiliki tanggung jawab terhadap krisis, selanjutnya Spokeperson, merupakan seseorang yang mewakili suara dari organisasi. Dan juga Crisis Management Plan.
- d. Pada fase sebelum krisis atau pra krisis, komunikasi krisis berkonsentrasi pada menemukan dan mengurangi risiko. Pencegahan krisis merupakan prioritas utama agar krisis tidak terjadi. Model ini menggunakan kewaspadaan selama tahap pra- krisis untuk membantu pengambilan keputusan dan pencegahan krisis. Wan dan Pfau (2004) merekomendasikan penggunaan pesan pra-krisis untuk menyuntik pemangku kepentingan tentang krisis. Menggunakan analogi biologis, pesan pra-krisis memberikan informasi kepada pemangku kepentingan tentang potensi krisis untuk membantu membangun perlawanan terhadap reaksi negatif.

2. Krisis

Fase respon krisis adalah aspek yang paling banyak diteliti dari komunikasi krisis. Alasannya adalah bagaimana dan apa yang organisasi komunikasikan selama krisis terjadi dan memiliki dampak signifikan pada organisasi. Ketidakkuratan dapat merugikan organisasi dalam krisis dan pemangku kepentingannya. Yang pertama adalah consistency adalah cara lain untuk membangun kredibilitas. Inkonsistensi menciptakan kebingungan 18 dan membuat manajer krisis tampak tidak kompeten. Konsistensi sering disebut berbicara dengan satu suara. Namun, orang sering bingung antara berbicara dengan satu suara dengan hanya memiliki satu juru bicara selama krisis (Coombs, 2010). Sebagian besar organisasi menggunakan banyak juru bicara selama krisis. Juru bicara yang berbeda mungkin diperlukan untuk mencakup berbagai bidang keahlian, atau krisis dapat berlangsung selama beberapa hari sehingga tidak mungkin satu orang menjadi satu-satunya suara untuk organisasi. Juru bicara harus terus diberi informasi tentang informasi yang sama untuk

membantu memastikan konsistensi (Coombs, 2010). Yang kedua *Responding quickly* dimana organisasi melakukan respon pada “part time of crisis” dengan menceritakan dari sisi organisasi dimana menempatkan posisi sebagai sumber informasi yang akurat terkait dengan krisis yang terjadi. Dan yang terakhir *Openness*, berarti memberikan informasi yang dibutuhkan oleh media dan stakeholders dengan berbagai pertimbangan.

3. Pasca Krisis

Komunikasi pasca krisis mencakup periode waktu setelah krisis dianggap dapat diselesaikan. Fokus pada pengelolaan krisis sudah berakhir, namun pengelolaan dampak krisis terus berlanjut. Mengingat bahwa hal itu bisa sulit untuk menemukan dengan tepat kapan sebuah krisis berakhir, komunikasi pascakrisis sebagian besar merupakan perpanjangan dari komunikasi respons krisis. Pasca 19 krisis mempertimbangkan tindakan setelah operasi kembali normal dan termasuk memberikan informasi tindak lanjut kepada pemangku kepentingan, bekerja sama dengan investigasi, dan belajar dari peristiwa krisis (Coombs 2007).

Pendekatan tiga tahap pada strategi komunikasi krisis milik Coombs dipilih peneliti dalam penelitian ini karena dapat menggolongkan pendekatan bertahap lainnya yang digunakan dalam penanganan krisis. Pendekatan tiga tahap ini dari Coombs ini cukup umum untuk menganalisis penanganan krisis dalam mengakomodasi model komunikasi krisis yang dijabarkan dalam penelitian ini.

Tabel 2. Fase Krisis

Fase Krisis	Manajemen Krisis	Komunikasi Krisis
Pra krisis	Signal detection, prevention, Preparation	Membina ilmu tentang krisis (pembahasan internal), menyamakan pandangan kepada anggota organisasi
Krisis	Memahami kejadian-kejadian pemicu dari response, damage	Memengaruhi persepsi public mengenai krisis, persepsi instansi mengenai segala upaya dalam

	containment	mengelola krisis (initial response dan corrective & reaction)
Pasca Krisis	Recovery learning, mengikuti perkembangan informasi, kerja sama untuk investigasi, berusaha kembali normal	Merestorasi reputasi dan mengembalikan reputasi yang mulai hilang akibat krisis (evaluation)

Sumber : (Coombs 2007)

2.2.3 Strategi Respon Krisis

Elemen terakhir dari SCCT yaitu strategi respon krisis untuk organisasi. Seperti yang dijelaskan oleh Littlejohn (2017) bahwa strategi komunikasi krisis meliputi tiga strategi primer dan satu sekunder, yaitu Deny, Diminish, and Rebuild (Primer) dan Reinforcing (sekunder)

a) *Deny Strategy*

Strategi ini mencerminkan upaya organisasi untuk menolak tanggung jawab atas krisis atau malah menyalahkan pihak lain yang dianggap bertanggung jawab.

b) *Diminish Strategy*

Strategi ini bertujuan untuk mengurangi persepsi mengenai tanggung jawab organisasi terhadap krisis atau meminimalkan keseriusan krisis itu sendiri. Terdapat tiga pendekatan dalam strategi ini, yaitu dengan memberikan alasan (excuse), menolak kehendak (deny volition), atau memberikan penjelasan (justification).

c) *Rebuild Strategy*

Strategi ini sangat akomodatif dan bertujuan untuk memperbaiki citra organisasi dengan cara memberikan kompensasi atau meminta maaf atas krisis yang terjadi.

d) *Reinforcing Strategy*

Strategi ini digunakan dengan memberikan informasi positif tambahan tentang organisasi, seperti mengucapkan terima kasih dan memuji upaya yang dilakukan oleh para stakeholder (ingratiation) atau mengingatkan mereka tentang kebaikan yang telah dilakukan organisasi sebelum krisis terjadi (bolstering).

Tabel 2.3 Strategi Respon Krisis berdasarkan SCCT

Jenis Strategi	Respon Krisis
Denial	Serang si penuduh; hadapi pihak-pihak yang menuduh dan penyebar berita palsu tentang organisasi. Penyangkalan; menyangkal tanggung jawab atas krisis. Mengkambinghitamkan; menyalahkan pihak lain atas krisis
Diminish	Beralasan; meminimalkan tanggung jawab organisasi dengan menyangkal niat untuk membahayakan atau menyangkal kemampuan untuk mengendalikan situasi Justifikasi; mengkonfirmasi untuk meminimalkan persepsi kerusakan yang ditimbulkan oleh krisis.
Rebuild	Kompensasi; memberikan bantuan, barang-barang material atau uang kepada korban. Permintaan maaf; meminta maaf di depan publik sebagai tanggung jawab atas krisis.
Bolstering	Mengingatnkan; mengingatkan publik tentang kinerja baik yang dilakukan organisasi di masa lalu. Menyanjung; memuji publik karena telah membantu selama krisis. Victimage; menyatakan bahwa organisasi juga menjadi korban dalam krisis.

2.3 Komunikasi Krisis & Manajemen Krisis

Krisis berasal dari kata Yunani yang berarti “membuat keputusan,” dan ketika krisis terjadi, organisasi harus membuat keputusan penting untuk mengatasi konsekuensi negatif yang signifikan. Fearn-Banks (1996) menjelaskan bahwa krisis adalah peristiwa besar dengan potensi konsekuensi negatif yang dapat mempengaruhi berbagai aspek termasuk organisasi, produk, layanan, reputasi dan masyarakat

secara keseluruhan. Lebih lanjut, Krisis menurut definisi Seeger, Sellnow, dan Ulmer (1998) mengacu pada ketika terjadi suatu peristiwa atau serangkaian peristiwa yang bersifat khusus, tidak terduga, dan berbeda dari rutinitas, yang berasal dari aktivitas organisasi dan menciptakan tingkat ketidakpastian serta dianggap sebagai ancaman tingkat tinggi atau sebagai ancaman terhadap tujuan dasar organisasi.

Krisis adalah sesuatu yang negatif yang berusaha dihindari oleh semua organisasi, termasuk organisasi pemerintah. Krisis juga disebut peristiwa mendadak tidak diharapkan oleh organisasi pemerintah akan terjadi. Meskipun krisis bukan sekedar bencana, krisis juga dianggap sebagai kesempatan bagi organisasi pemerintah untuk memperkuat reputasinya. Krisis memiliki sifat yang seringkali datang sebagai kejutan dan tidak terduga. Suatu krisis dapat diprediksi, namun kapan terjadinya tidak dapat ditentukan. Krisis seringkali timbul sebagai akibat dari berbagai peristiwa kecil yang akhirnya terakumulasi. Peristiwa-peristiwa kecil ini, jika diabaikan, dapat berujung pada munculnya krisis yang tiba-tiba.

Untuk itu krisis dalam sebuah organisasi pemerintahan harus dikelola sebaik mungkin dan dibutuhkan strategi untuk mencegah dan merespon krisis agar reputasi pemerintahan tidak terganggu. Maka dari itu dibutuhkan manajemen krisis untuk mempertahankan atau memperbaiki reputasi perusahaan. Jika perusahaan dapat mendeteksi krisis sejak dini, maka krisis dapat dicegah dan kerusakan yang melanda perusahaan tidak akan parah.

Komunikasi merupakan hal terpenting dan memegang peranan di dalam manajemen krisis, penyelesaian krisis dan penanggulangan atau dalam situasi krisis. Itulah sebabnya komunikasi pada saat krisis mendapat perhatian paling besar dari para aktor, dan para ahli mempelajarinya untuk melihat bagaimana dan pemerintahan seperti apa yang berkomunikasi pada saat krisis. Tjuannya untuk

melihat tindakan pada pemerintah dalam mengurangi dampak negatif krisis dengan tetap jaga reputasi pemerintah. Batasan komunikasi sering kali mencakup usaha dan proses komunikator dalam menyampaikan pesan.

Namun, dalam situasi krisis terjadi bentuk komunikasi yang disebut krisis komunikasi, yang sangat berbeda dan harus dibedakan dengan istilah “komunikasi krisis”. Krisis komunikasi adalah suatu situasi krisis atau permasalahan yang timbul dalam suatu pemerintahan atau organisasi dan disebabkan oleh unsur komunikasi itu sendiri seperti yang dijelaskan oleh Zainal Abidin Partao (2005). Dalam konteks ini krisis dapat dipicu oleh pemerintah sebagai pengirim pesan komunikasi atau faktor lain seperti media massa, ataupun unsur komunikasi lainnya. Sebagai contoh, krisis yang timbul dari pemberitaan negatif, yang kemudian berdampak pada citra atau reputasi pemerintah.

Berbeda dengan komunikasi krisis, komunikasi krisis adalah proses komunikasi yang bertujuan untuk menjelaskan krisis yang disebabkan oleh berbagai faktor seperti masalah teknis, bencana alam, kesalahan manusia atau politik, masalah komunikasi. Misalnya, komunikasi krisis digunakan sebagai alat untuk mengolah, mengumpulkan, dan menyebarkan informasi agar masyarakat memahami upaya mitigasi dan dampak krisis. Dengan mempertimbangkan keterbatasan ini, Coombs dan Holladay (2010) menekankan bahwa komunikasi krisis adalah upaya mengumpulkan, mengolah, dan menyebarkan informasi untuk mengatasi suatu krisis. Saiful Aziz dan Moddie Alvianto Wicaksono (2020) menjelaskan komunikasi krisis mencakup dialog antara pemerintah dan masyarakat sebelum, ketika, dan setelah krisis terjadi.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, kita dapat memahami bahwa komunikasi krisis adalah suatu proses komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah, terutama melalui departemen Humas, untuk merespons dan mengatasi krisis dengan tujuan memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang cara menghadapi situasi krisis.

Komunikasi krisis yang efektif dan efisien dari pemerintah bertujuan untuk menghilangkan atau setidaknya mengurangi krisis komunikasi yang mungkin muncul di dalam pemerintahan. Dengan demikian, upaya komunikasi krisis sebagai bagian dari manajemen krisis juga dapat berdampak positif pada kondisi sosial atau masyarakat, meningkatkan reputasi dan citra pemerintah di mata publik.

2.4 Media Relations

Wardhani (2008) menjelaskan bahwa media relation atau hubungan media adalah suatu aktivitas komunikasi humas yang bertujuan untuk membangun hubungan yang baik dengan media massa guna mencapai tujuan organisasi. Hal serupa juga disampaikan oleh Ruslan dalam Nova (2011), yang menyatakan bahwa media relation merupakan kegiatan penyampaian pesan tentang aktivitas yang perlu dipublikasikan melalui kerjasama dengan media massa untuk menciptakan publisitas dan citra positif di mata masyarakat.

Namun demikian, media relation tidak hanya diperlukan saat organisasi menghadapi krisis, melainkan harus dibangun secara berkelanjutan meskipun dalam kondisi normal. Untuk menjalin hubungan baik dengan media massa, humas perlu menerapkan berbagai metode pendekatan. Abdullah dalam Nova (2011) mengidentifikasi tujuh bentuk media relation yang dapat dilakukan, antara lain penyebaran siaran pers, konferensi pers, kunjungan pers, resepsi pers, peliputan kegiatan, media release, dan wawancara pers.

Saat krisis terjadi, cara-cara yang dapat digunakan untuk berkomunikasi dengan media meliputi: memberikan akses informasi secara terbuka; membuka peluang bagi wartawan untuk berkomunikasi langsung dengan manajemen puncak; menyampaikan informasi secara jujur, cepat, dan konsisten; menyiapkan jawaban untuk pertanyaan yang mungkin muncul dari media; memberikan perhatian lebih kepada media; serta memantau berita yang muncul di media (Kriyantono, 2012:

205). Selain itu, Coombs dalam Prastya (2018) menyarankan tiga prinsip dalam memberikan informasi selama krisis, yaitu (1) segera, (2) terbuka, dan (3) konsisten. Nova (2011) juga menekankan bahwa aktivitas media relation tidak hanya dilakukan sebelum dan selama krisis, tetapi juga harus berlanjut setelah krisis berakhir. Beberapa langkah yang perlu diambil dalam membangun media relation pasca-krisis antara lain mengumumkan berakhirnya krisis, memastikan kelanjutan aktivitas media relation yang telah dilaksanakan selama krisis, melakukan tindakan positif, serta berkoordinasi dengan tim krisis.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan fokus deskriptif dalam penelitiannya, yaitu penelitian yang menjelaskan suatu peristiwa yang sedang terjadi sekarang tanpa merumuskan hipotesis atau membuat kemungkinan, dan tidak mencari atau mendeskripsikan hubungan. Pendekatan kualitatif adalah suatu mekanisme penelitian yang mengandaikan pokok bahasan suatu ilmu sosial sangat berbeda dengan pokok bahasan ilmu fisika/alam dan memerlukan penggunaan berbagai metodologi dan tujuan penyelidikan (Moleong, 2017). Ini berfungsi secara induktif dengan nilai-nilai yang subyektif, mencakup semua, dan berorientasi pada proses. Dengan demikian, dalam pandangannya, metode kualitatif berusaha untuk memperdalam pemahaman mendalam tentang suatu objek yang diselidiki dan menjelaskan fenomena sosial melalui perspektif holistik (Moleong, 2017).

Penelitian kualitatif menjadikan dunia diubah menjadi representasi, catatan lapangan, wawancara, gambar, dan rekaman melalui penelitian kualitatif. Pada level ini, penelitian kualitatif mengadopsi strategi interpretatif (Denzin & Lincoln, 2005) dalam Kusuma (2019) menjadikannya sebagai teknik yang bertujuan untuk memahami dan mengartikulasikan fenomena makna personal. Asumsi, opini, penerapan 41 teori yang potensial, dan studi penelitian sebelumnya pada orang atau kelompok tertentu menjadi dasar penelitian kualitatif.. Penelitian kualitatif juga dapat diartikan sebagai jenis penelitian yang hasilnya tidak diperoleh melalui

prosedur statistik atau bentuk angka secara kuantitatif lainnya, penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang deskriptif, yang secara umum dikumpulkan dengan pandangan interpretatif (Kriyantono, 2020).

Alasan mengapa peneliti menggunakan pendekatan kualitatif adalah, karena peneliti menginginkan informasi dalam bentuk deskriptif di mana peneliti akan berusaha mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena masalah yang ada, karena peneliti memiliki definisi yang jelas mengenai subjek atau objek penelitiannya.

3.2 Metode Penelitian

Peneliti menggunakan metode studi kasus, yang menurut Robert K. Yin memiliki beberapa kunci penerapan seperti pengamatan intensif, penggunaan beragam sumber, peningkatan pemahaman terhadap suatu kejadian, dan pengumpulan informasi yang detail dari berbagai dimensi kasus. Studi kasus digunakan ketika ingin mempelajari peristiwa tertentu yang tidak dapat dimanipulasi perilakunya. Ini mencakup pemahaman tentang masa kini tanpa mengabaikan masa lalu. Yin menyoroti kelebihan studi kasus karena memungkinkan peneliti untuk mendekati subjek penelitian secara langsung.

Metode ini cocok digunakan jika tujuan penelitian adalah untuk pengembangan teori atau analisis generalisasi. Studi kasus memberikan penjelasan menyeluruh tentang berbagai aspek individu, kelompok, organisasi, program, atau situasi sosial yang diteliti dengan mendalam. Langkah awal dalam menggunakan studi kasus adalah mengidentifikasi masalah dan pertanyaan penelitian serta mengonsep alasan penggunaan metode ini dalam konteks penelitian.

Dalam penelitian studi kasus, Yin (2011) mengklasifikasikan penelitian studi kasus menjadi dua jenis, yakni dengan menggunakan kasus tunggal dan jamak. Selain itu,

Yin juga membaginya berdasarkan jumlah unit analisis, yaitu penelitian studi kasus holistik yang menggunakan satu unit analisis dan penelitian studi kasus terpancang yang menggunakan beberapa atau banyak unit analisis. Penelitian studi kasus terpancang terikat pada unit-unit analisis yang telah ditentukan, sementara penelitian studi kasus holistik lebih bebas dan fokus pada kasus yang diteliti tanpa terikat pada unit analisis yang terpisah.

Dalam penelitian studi kasus tunggal holistik, fokus utama penelitian adalah satu kasus. Yin (2011) menjelaskan lima alasan untuk menggunakan satu kasus dalam penelitian studi kasus:

1. Kasus yang dipilih dapat berfungsi sebagai bukti yang kuat untuk mendukung teori yang telah dikembangkan secara baik. Teori tersebut memiliki proposisi yang jelas yang sesuai dengan kasus tunggal yang dipilih, sehingga dapat digunakan untuk menguji kebenarannya.
2. Kasus yang dipilih mungkin merupakan kasus yang ekstrem atau unik, bisa berupa situasi, kejadian, program, atau kegiatan yang jarang terjadi, atau bahkan unik di dunia, sehingga pantas untuk diteliti sebagai kasus.
3. Kasus yang dipilih mungkin juga menjadi kasus yang mewakili atau menjadi contoh dari kasus-kasus serupa lainnya. Meskipun banyak kasus serupa, penelitian mungkin hanya dilakukan pada satu kasus yang dianggap mewakili.
4. Kasus dipilih karena peneliti memiliki kesempatan khusus untuk mempelajarinya. Kesempatan ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan akses untuk melakukan penelitian pada kasus tersebut, dan tanpa kesempatan tersebut, peneliti mungkin tidak akan dapat mengakses kasus tersebut.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya tentang studi kasus, peneliti memutuskan untuk menggunakan metode studi kasus tunggal holistik untuk menginvestigasi masalah yang telah diuraikan sebelumnya. Pilihan ini didasarkan pada fakta bahwa penelitian studi kasus bertujuan untuk menggambarkan kehidupan dan tindakan

manusia secara spesifik dalam konteks tertentu, dengan fokus pada satu kasus tunggal. Dalam hal ini, penelitian akan difokuskan pada komunikasi krisis Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Pemerintah Provinsi Lampung dalam pemulihan reputasi pasca isu Jalan Rusak.

3.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih rinci dan komprehensif, memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian observasional. Oleh karena itu, penulis menetapkan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Lampung sebagai lokasi penelitian, yang terletak di Jl. Wolter Mongiinsidi. 69, Talang, Telukbetung Selatan, Kota Bandar Lampung. Fokus penelitian difokuskan pada komunikasi publik dan informasi publik. Alasan pemilihan lokasi penelitian ini karena pengelolaan isu merupakan bagian dari misi dan fungsi sektor informasi publik, dan pembuatan strategi komunikasi merupakan misi pelayanan dan fungsi sektor media publik.

3.4 Penentuan Informan

Menurut Sugiyono (2018), dalam penelitian kualitatif, sumber informasi atau informan adalah individu yang terkait langsung dengan masalah penelitian dan dapat memberikan informasi yang relevan sesuai dengan situasi dan konteks penelitian. Dalam penelitian ini, pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan teknik Purposive Sampling, yaitu metode pemilihan sampel yang didasarkan pada pertimbangan dan tujuan tertentu. Pendekatan ini melibatkan pemilihan individu yang dianggap memiliki pengetahuan yang mendalam mengenai topik yang diinginkan.

Informan utama yang terlibat dalam penelitian ini adalah tim Diskominfo

Pemprov Lampung, yang memiliki kriteria sebagai berikut:

- 1) Zainal Mutaqim, S.IP., M.M. sebagai Kabid Pengelolaan dan Layanan Informasi Publik, yang memiliki pemahaman mendalam terkait pengelolaan informasi publik dan respons terhadap krisis.
- 2) Budi Setiawan, S.Kom., M.M.sebagai Kabid Pengelolaan Komunikasi Publik, yang memiliki wawasan tentang strategi komunikasi publik yang diterapkan dalam menangani krisis.
- 3) Dandi Nursetia, SST.sebagai Pranata Hubungan Masyarakat Muda, yang terlibat langsung dalam kegiatan komunikasi dengan media dan masyarakat dalam konteks krisis.
- 4) Sierta Putri Nurika, S.Ikom.sebagai Spesialis Media Sosial, yang berperan dalam mengelola komunikasi di platform media sosial untuk merespons isu jalan rusak.

Sedangkan informan pendukung yang terlibat dalam penelitian ini adalah masyarakat Lampung yang terdampak oleh isu jalan rusak dan dapat memberikan pandangan terkait respons komunikasi yang dilakukan oleh Diskominfo. Kriteria informan pendukung adalah:

- 1) Yahudza Rasyid, seorang anggota masyarakat Lampung yang merasakan dampak langsung dari kerusakan jalan di daerah tersebut dan mengikuti perkembangan informasi yang disampaikan oleh Diskominfo.
- 2) Anistia Putri, seorang individu yang memiliki pengetahuan terkait dampak kerusakan jalan di daerah tersebut.

Pemilihan informan utama dan pendukung ini didasarkan pada pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan untuk memberikan informasi yang mendalam mengenai komunikasi krisis yang diterapkan oleh Diskominfo serta dampaknya terhadap masyarakat Lampung.

Tabel 3. Informan Peneliti

Kode Informan	Nama	Jabatan / Status
ZM	Zainal Mutaqim, S.IP, M.M.	Kabid Pengelolaan dan Layanan Informasi Publik
BS	Budi Setiawan. S.Kom.MM	Kabid Pengelolaan Komunikasi Publik,
DN	Dandi Nursetia,SST.	Pranata Hubungan Masyarakat Muda
SP	Sierta Putri Nurika.S,Ikom	Spesialis Media Sosia
YZ	Yahudza Rasyid	Masyarakat Lampung
AP	Anistia Putri	Masyarakat Lampung

3.5 Sumber Data

Data merupakan salah satu komponenn penting dalam melakukan suatu penelitian. Tanpa adanya data yang mendukung, maka penelitian dapat dikatakan kurang valid,karena hanya berisikan argumentasi tanpa adanya data penunjang dalam melakukan suatu penelitian. Data yang didapatkan itu kemudian diolah dan akan dikaji dalam pembahasan yang akan dilakukan oleh peneliti. Data yang digunakan bisa berupa gambar,deskripsi ataupun penjabaran.

Sumber yang akan digunakan oleh peneliti dalam meneliti obyek kajiannya yakni menggunakan sumber data primer dan juga sumber data sekunder. Data ini relevan dan membantu peneliti, untuk mengumpulkan berbagai bahan dan data sehingga mampu mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian.

1. Data Primer

Sugiyono (2018) menjelaskan bahwa data priimer meruujuk pada sumber data yangg diperoleh secara langsung oleh peneliti darii lokasi objek penelitian. Dalam kerangka penelitian ini, data primer terkait komunikasi krisis Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Pemerintah Provinsi Lampung dalam pemulihan reputasi pasca kasus Jalan Rusak. Data primer ini diperoleh melalui

wawancara mendalam dan observasi, melibatkan Kepala Tim Strategi Komunikasi Krisis di bidang Komunikasi Publik, Kepala Seksi Pengelolaan Opini dan Aspirasi Publik di bidang Informasi Publik, dan Tim khusus media sosial serta masyarakat setempat. Wawancara dilakukan secara langsung (tatap muka) atau melalui mediaa seperti obrolan, telepon, atau platform video seperti Zoom.

2. Data Sekunder

Sugiyono (2018) menjelaskann bahwa data sekunder adalah informasi yang tidak diperoleh langsung oleh peneliti, namun dapat diakses melalui arsip dan dokumen seperti buku, jurnal, skripsi, serta penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian saat ini. Dalam kerangka penelitian ini, data sekunder diperoleh melalui studi pustaka untuk mengumpulkan informasi pendukung. Peneliti mengambil data dari pemberitaan media cetak dan online, seperti artikel dan situs web, yang terkait dengan isu jalan rusak di Lampung. Studii dokumentasi juga melibatkan penggunaan foto dan arsiip-arsiip dari Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Pemerintah Provinsi Lampung, mencakup kegiatan-kegiatan terkait penanganan isu jalan rusak di Lampung.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Beberapa teknik pengumpulan data yangg akan dilakukan oleh peneliti mencakup:

1. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*)

Wawanncara mendalam (*in-depth interview*) merupakan proses pengumpulan informasii dalam penelitian melalui dialog langsung antara pewawancara dan informan. Dalam penelitian iini, peneliti melakukan wawancara dengan *key informan* adalah Zainal Mutaqim, S.IP, M.M. selaku Kabid Pengelolaan dan Layanan Informasi Publik, Budi Setiawan. S.Kom.MM selaku Kabid

Pengelolaan Komunikasi Publik, Dandi Nursetia, SST. selaku Pranata Hubungan Masyarakat Muda, dan informan ialah Sierta Putri Nurika, S, Ikom selaku Spesialis Media Sosial Proses wawancara bertujuan untuk menggali informasi terkait komunikasi krisis Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Pemerintah Provinsi Lampung dalam pemulihan reputasi pasca kasus Jalan Rusak.

2. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data dilakukan dengan mengamati secara langsung situasi di tempat kejadian untuk mendapatkan informasi tentang permasalahan yang diteliti. Yin (2013) menyatakan bahwa observasi, bersama dengan wawancara, merupakan dua sumber bukti utama dalam penelitian studi kasus. Data observasi diambil langsung dari sumber primer, dan bukti dari observasi memberikan tambahan informasi yang berharga tentang kasus yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan observasi langsung terhadap kegiatan yang dilakukan oleh Diskominfo Provinsi Lampung untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan isu jalan rusak di Lampung. Observasi dilakukan secara langsung di lokasi penelitian, yaitu Diskominfo Provinsi Lampung.

3. Studi Dokumen

Dalam metode penelitian sosial, studi dokumen merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dimanfaatkan, sebagaimana dijelaskan oleh Bungin (2005). Dalam konteks penelitian ini, peneliti mengumpulkan berbagai dokumen, termasuk artikel, hasil pemantauan media (media cetak), dan informasi dari media sosial. Peneliti juga menghimpun gambar dan arsip-arsip dari Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Pemerintah Provinsi Lampung, berupa dokumentasi kegiatan dinas selama menangani isu jalan rusak di Lampung.

4. Studi Pustaka

Ruslan (2005) menjelaskan bahwa penelitian kepustakaan dilakukan dengan mengumpulkan data atau informasi penelitian dengan membaca jurnal ilmiah, merujuk pada buku yang relevan, dan menggunakan publikasi yang tersedia di perpustakaan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan karya-karya yang berkaitan dengan masalah yang diangkat, terutama yang terkait dengan komunikasi krisis dan strategi menjaga reputasi organisasi pemerintah. Selain itu, data juga diambil dari pemberitaan media cetak maupun online, seperti artikel dan situs web yang berkaitan dengan penelitian mengenai komunikasi krisis Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Pemerintah Provinsi Lampung dalam pemulihan reputasi pasca kasus Jalan Rusak.

3.7 Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, analisis data dilakukan melalui tahap berlanjut dari pengelolaan data untuk memahami cara pengolahan data tersebut. Metode analisis yang diterapkan adalah analisis deskriptif. Pendekatan deskriptif kualitatif digunakan untuk mendeskripsikan data yang ada, sehingga memperoleh gambaran faktual dari responden. Proses deskripsi data dilakukan dengan menyusun dan menggabungkan data sehingga memberikan pandangan atau gambaran yang realistis terhadap responden. Penelitian ini mengadopsi model analisis data kualitatif Miles and Huberman yang mencakup tiga unsur utama.

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan langkah untuk merangkum, menyaring elemen kunci, memfokuskan perhatian pada faktor penting, mencari tema dan pola, serta menghilangkan yang tidak relevan. Dalam konteks penelitian ini, proses reduksi data akan terjadi setelah data mengenai komunikasi krisis yang diterapkan oleh Dinas Statistik, Informasi, dan Komunikasi Provinsi Lampung

terkumpul. Langkah-langkah yang diambil peneliti melibatkan pemilihan data yang esensial dan penyederhanaan. Reduksi data ini mencakup seleksi pada data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumen, dilakukan secara berkesinambungan sejak pengumpulan data, menjadi bagian integral dari proses analisis data.

2. Penyajian Data

Data akan disajikan melalui uraian singkat, grafik, dan hubungan antar kategori. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dilakukan dalam bentuk teks deskriptif. Tujuannya adalah memahami peristiwa yang terjadi dan merencanakan langkah-langkah berikutnya berdasarkan pemahaman tersebut. Penyajian data ini mengambil bentuk deskripsi naratif dan sejalan dengan format data yang dikumpulkan selama observasi, wawancara mendalam, dan kajian dokumen. Proses penyajian data ini merupakan hasil dari langkah-langkah sebelumnya untuk menjadikan data lebih terstruktur dan sistematis.

3. Verifikasi (Menarik Kesimpulan)

Proses menarik kesimpulan melibatkan interpretasi dan evaluasi hasil penelitian. Ini melibatkan pencarian makna dalam data dan memberikan penjelasan yang dibutuhkan. Kesimpulan awal bersifat sementara dan dapat berubah jika ada bukti kuat dari tahap pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan ditarik setelah verifikasi melalui pembahasan hasil penelitian.

3.8 Keabsahan Data

Moleong (2007) menjelaskan bahwa pemeriksaan keabsahan data tidak hanya berfungsi untuk membantah kritik terhadap penelitian kualitatif yang dianggap kurang ilmiah, namun penelitian ini tetap merupakan bagian penting dari keseluruhan pengetahuan tentang penelitian kualitatif. Keabsahan data diperiksa untuk membuktikan apakah penelitian tersebut benar-benar memiliki ciri ilmiah,

sekaligus memverifikasi data yang diperoleh. Sugiyono (2007) menyatakan bahwa pengujian keabsahan data mencakup *credibility, transferability, dependability, dan confirmability*. Triangulasi, konsep yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif, Triangulasi adalah teknik yang digunakan untuk memvalidasi data dengan memeriksa keabsahan informasi berdasarkan sumber-sumber yang bervariasi, termasuk data primer dari wawancara dan observasi serta data sekunder dari jurnal, buku, dokumen, dan skripsi. Dengan menggabungkan informasi dari berbagai sumber, triangulasi membantu memastikan kredibilitas dan keandalan data dalam penelitian (Sutopo,2002).

Dijelaskan oleh Phatton (1984) dengan empat jenis teknik, yaitu (1) triangulasi data, (2) triangulasi penyidiik, (3) triangulasi metodologii, dan (4) triangulasi teoritis). Dalam menilai keabsahan data pada penelitian mengenai penanganan isu jalan rusak oleh Diskominfotik Pemerintah Provinsi Lampung, digunakan triangulasi sumber data. Pendekatan ini melibatkan berbagai metode dan sumber pengumpulan data yang berbeda, seperti wawancara, observasi partisipan, dokumen tertulis, dokumen arsip, dokumen sejarahh, dokumen resmi, catatan atau tulisan pribadi, serta foto. Proses ini memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap kebenaran informasi melalui perspektif yang beragam, meningkatkan keandalan dan validitas dataa yang di dapat

Setiap metode yang digunakan dalam penelitian kualitatif menghasilkan data yang beragam, memberikan wawasan yang berbeda terhadap fenomena yang diteliti. Perbedaan pandangan ini membuka ruang untuk membangun pengetahuan yang kaya dan memungkinkan pencapaian kebenaran yang dapat diandalkan. Pendekatan ini mendorong peneliti untuk memanfaatkan berbagai sumber data yang tersedia selama proses pengumpulan data. Triangulasi sumber data melibatkan penggunaan beberapa sumber data, seperti informan dari berbagai kelompok atau tingkatan, mengaitkan status atau peran mereka dengan konteks

tertentu (Sutopo, 2002).

V. SARAN DAN KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan, dapat disimpulkan bahwa komunikasi krisis yang diterapkan oleh Diskominfo pada setiap tahap (pra-krisis, krisis, dan pasca-krisis) belum sepenuhnya efektif dalam mengelola reputasi pemerintah. Strategi komunikasi krisis yang diterapkan Diskominfo dalam menangani isu jalan rusak menunjukkan kekuatan dalam penggunaan media sosial untuk penyebaran informasi, namun masih memiliki kelemahan signifikan pada setiap tahap krisis. Pada tahap pra-krisis, Diskominfo melakukan pemantauan melalui media sosial dan laporan masyarakat, namun deteksi dini tidak berjalan optimal karena deteksi masalah seperti jalan rusak baru dilakukan setelah isu menjadi viral. Pada tahap krisis, respons terhadap masyarakat lambat, tidak transparan dan lebih berfokus pada penyampaian pencapaian pemerintah (bolstering) daripada solusi konkret (rebuilding). Pada tahap pasca-krisis, upaya pemulihan reputasi melalui penyebaran konten positif belum sepenuhnya menjawab ekspektasi masyarakat.

Dalam hal media relation, Diskominfo telah cukup baik dalam menjalankan media relations saat menangani isu jalan rusak. Namun, ada aspek yang perlu ditingkatkan, terutama setelah krisis mereda. Perbaikan dapat dilakukan dengan menerbitkan siaran pers yang menegaskan bahwa krisis telah selesai dan menyusun strategi komunikasi berdasarkan analisis pemberitaan selama krisis untuk mencegah masalah serupa di masa depan.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Secara Praktis:

Diperlukan penyusunan SOP yang terperinci terkait komunikasi krisis dalam pemulihan reputasi pasca isu, seperti isu jalan rusak yang dihadapi Diskominfo. SOP ini harus mencakup langkah-langkah penanganan krisis dengan respons yang cepat, termasuk deteksi risiko secara dini melalui pemantauan media sosial, media massa, dan laporan masyarakat. Dengan pendekatan ini, Diskominfo dapat lebih sigap dalam mengidentifikasi masalah dan segera mengambil tindakan untuk mencegah krisis semakin membesar.

2. Secara Akademis:

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi atau referensi berharga bagi akademisi dan praktisi yang tertarik mendalami komunikasi krisis. Temuan dalam penelitian ini dapat menjadi acuan untuk penelitian-penelitian serupa di masa depan, terutama yang berfokus pada pemulihan reputasi organisasi atau institusi pemerintah pasca isu publik, serta pengembangannya dalam konteks yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Kusumaningrat, Hikmat dan Purnama Kusumaningrat. 2005. *Jurnalistik Teori dan Praktik*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Afriyani, Nur Fitri, (2022). *Strategi Komunikasi Krisis Di Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Dalam Mengatasi Isu Banjir Di DKI Jakarta*. Prodi Ilmu Komunikasi. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat “AMPD” .
- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Handbook Of Public Relations*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Baskin, O., Hahn, J., Seaman, S., & Reines, D. (2010). Perceived effectiveness and implementation of public relations measurement and evaluation tools among European providers and consumers of PR services. *Public Relations Review*, 36(2), 105-111.
- Brahmi, R. (2020). *Pembentukan Opini Publik Tentang Penanganan Jalan Rusak Oleh Humas Pemerintah Kota Medan Di Era Digital (Doctoral Dissertation)*.
- Canhoto, A. I., Vom Lehn, D., Kerrigan, F., Yalkin, C., Braun, M., & Steinmetz, N. (2015). Fall And Redemption: Monitoring And Engaging In Social Media Conversations During A Crisis. *Cogent Business & Management*, 2(1), 1084978.

- Cea, Kenni, Dkk, (2020). *Strategi Manajemen Krisis Public Relations Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI)*. Jawa Barat: Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
- Coombs, W. T. (2007). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding*. Sage.
- Coombs, T., & Holladay, S.J. (2010). *The handbook of crisis communication*. Blackwell Publishing Ltd.
- Edria, M. A. (2022). *Strategi Media Relations Dinas Komunikasi Informatika Dan Statistika Provinsi Lampung Dalam Publikasi Pembangunan Daerah*.
- Febriyansyah, A. R. (2016). *Strategi Media Relations PR Pelabuhan Tanjung Priok Dalam Menanggapi Krisis*. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 229–242.
- Fearn-Banks, Kathleen. (2016). *Crisis Communications: A Casebook Approach*. Routledge..
- Grunig, James E., & Hunt, Todd. (1984). *Managing Public Relations*. Holt, Rinehart and Winston
- Gerken, F., Van der Land, S. F., & van der Meer, T. G. (2016). *Crisis in the air: An investigation of AirAsia's crisis-response effectiveness based on frame alignment*. *Public Relations Review*, 42(5), 879-892.
- Hairunnisa. (2015). *Public Relations*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hazaa, Y. M. H., Almaqtari, F. A., & Al-Swidi, A. (2021). *Factors Influencing Crisis Management: A Systematic Review And Synthesis For Future Research*. *Cogent Business & Management*, 8(1), 1878979.
- Heath, Robert L. (2013). *Handbook of Public Relations*. Sage Publications.

- Jefkins, F. (1992). *Public Relations* (Haris Munandar, Trans.; Singgih Agung & Yati Sumiharti, Eds.). Jakarta: Erlangga.
- Juliana, R., Asmara, S., & Kurniawati, D. (2022). Manajemen Komunikasi Krisis Direktorat Jenderal Pajak Dalam Mengatasi Dampak Negatif Dari Pemberitaan Pajak Pertambahan Nilai Barang Kebutuhan Pokok. *Komunika*, 18(2), 17-35.
- Kim, Y., Basnyat, I., & Meganck, S. (2023). The Role Of Base Crisis Response And Dialogic Competency: Employee Response To COVID-19 Internal Crisis Communication. *Journal Of Public Relations Research*, 35(1), 37-61.
- Kriyantono, R. (2017). *Teori-teori public relations perspektif barat & lokal: Aplikasi penelitian & praktik*. Kencana.
- Kriyantono, R. (2012). *Public Relations & Crisis Management: Pendekatan Critical Public Relations, Etnografi Kritis, dan Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Groups.
- Muhariani, W. (2022). *Komunikasi Krisis Pt Blue Bird Tbk Dalam Memperbaiki Reputasi Perusahaan (Studi Kasus: Penolakan Transportasi Online)*.
- Noprita, M. (2021, December). *Kajian Fungsi Dan Status Jalan Provinsi Lampung. In Seminar Nasional Insinyur Profesional (SNIP) (Vol. 1, No. 1)*.
- Nova, F. (2011). *Crisis Public Relation*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Partao, Z. A. (2005). Optimalisasi fungsi media relations untuk keberhasilan komunikasi krisis. *KOMUNIKOLOGI: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 2(1).

- Putri, A. W., Sutopo, J. K., & Rahmanto, A. N. (2019). Komunikasi Krisis Kementerian Pertanian Pada Kasus Penggerebekan Gudang Beras PT. IBU (Analisis Isi Kualitatif Menggunakan Situational Crisis Communication Theory). *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 23(1), 53-70.
- Ruslan, R. (2016). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi: Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sogiono. *Metodologi Penelitian Manajemen*, (Bandung; Alfabeta,2003),128
- Tawaha, M. S. (2021). The Study Of The Mutual Effect Between Crisis Strategies (Covid-19) And The Organizational Culture And Organizational Strategic Orientation In Private Jordanian Universities. *Cogent Business & Management*, 8(1), 1984625.
- Ulfa, N., Suadnya, W., & Khusnia, H. N. (2019). Manajemen Krisis Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara Pada Saat Gempa Bumi Lombok 2018. *Jcommsci-Journal Of Media And Communication Science*, 2(2), 97-115.
- Widyastuti, A., & Ekoputro, W. (2023). Strategi Komunikasi Krisis Humas Pemkab Nganjuk Dalam Pemulihan Citra Pasca Kasus Korupsi. *Jurnal Sintesa Vol*, 2(2).
- Wardhani, D. (2008). Media relations: Membangun hubungan yang efektif antara organisasi dan media. *Jurnal Komunikasi*, 15(2), 101-110.
- Yulianti, W., & Boer, R. F. (2020). Manajemen Krisis Public Relations Dalam Menangani Penolakan Imunisasi Measles Rubella. *Profesi Humas*, 4(2), 290-311.

Yulianto, A. R. (2019). Strategi Komunikasi Manajemen Isu Publik Pemerintah Provinsi Jawa Timur (Doctoral Dissertation, Universitas Bhayangkara Surabaya)

Sumber lain :

<https://ppid.lampungprov.go.id/page/tentang-kami>

<https://www.cnbcindonesia.com/news/20230416070639-4-430292/viral-dikritik-gegara-jalan-rusak-ini-jeroan-apbd-lampung>

<https://www.cnbcindonesia.com/news/20230518125940-4-438442/jokowi-urus-jalan-rusak-lampung-jambi-gubernur-gak-kerja>

<https://www.liputan6.com/news/read/5280033/jadi-sorotan-publik-karena-jalan-rusak-di-lampung-siapa-partai-pengusung-arinal-djunaidi-hingga-jadi-gubernur>

<https://www.merdeka.com/peristiwa/total-jalan-rusak-di-lampung-sepanjang-856-km-ini-lokasi-lokasinya.html>