

## Strategi komunikasi krisis humas lembaga pemerintah (studi kasus: Pusat Komunikasi Publik Departemen Perhubungan dalam Krisis Kecelakaan Transportasi)

Supandi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20341100&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

#### **ABSTRAK**

Departemen Perhubungan adalah salah satu Departemen yang memiliki resiko krisis yang sangat tinggi karena membawahi empat moda transportasi yaitu Perhubungan darat, Perhubungan Laut, Perhubungan Udara dan Perkeretaapian. Krisis terjadi ketika kecelakaan pesawat atau kapal laut atau moda lain dengan korban yang begitu banyak yang juga menarik perhatian publik. Saat itu terjadi kepanikan, kesedihan, dan ketidakpastian melanda stakeholder termasuk para korban. Alur pencarian informasi menjadi sangat tinggi ketika para korban ingin mendapatkan informasi tentang kecelakaan tersebut. Krisis ini membawa dampak negatif bagi reputasi dan citra Departemen Perhubungan. Dalam situasi inilah kecerdasan humas sangat penting dalam menyampaikan informasi yang tepat kepada publik.

Tujuan penelitian ini adalah pertama untuk mengetahui komunikasi krisis yang dilakukan Puskom Publik Departemen Perhubungan pada saat kecelakaan terjadi; kedua, untuk mengetahui bagaimana Puskom Publik menghadapi pemberitaan negatif dari media massa dan ketiga bagaimana peran Puskom Publik dalam menjaga citra lembaga. Konsep yang dipakai adalah gabungan teori dari beberapa pakar komunikasi terkait dengan komunikasi krisis yang dielaborasi menjadi beberapa aspek dan indikator. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan strategi studi kasus tunggal dimana data didapat dari wawancara mendalam, penelusuran dokumen dan arsip terkait. Temuan dari penelitian ini adalah bahwa komunikasi krisis yang dilakukan Puskom Publik belum optimal, masih jauh dari kondisi ideal. Namun demikian Puskom Publik sudah cukup baik dalam menangani pemberitaan negatif dari media massa. Begitu juga Puskom Publik melalui program-programnya sudah cukup dalam menjaga citra Departemen Perhubungan meskipun masih harus ditingkatkan.

#### **Abstract**

Ministry of Transportation is one of risky institution in which it handles four major transportation sectors namely land transport, sea transport, air transport and railways. Crisis happens when accident occurs with many victims and arouse public attention and curiosity. There are uncertainty, panic, hatred and sadness among the stakeholder including the victim and the family. They need all information about the accidents quickly and accurately. In this bad circumstances then the presence of public relation is very significance.

The goals of this thesis are first to know how the crisis communication held by Public Communication Center (Puskom Publik) Ministry of Transportation; Secondly to know how Puskom Publik handles the bad news exposed by the press during the crisis and thirdly to know how the role of Puskom Publik in managing good image of institution in the crisis situation. The writer use concept of crisis communication elaborated from several experts in crisis communication into some aspects and indicators. The methodology to use in this thesis is descriptive qualitative with single case analysis. The data is collected from deep interview with

info!TI1ant and key informant, document analysis and also from related archives. The results of the thesis show that the crisis communication held by Puskom Publik during the crisis is not good enough, there still some weaknesses. However in the crisis Puslrom Publik could manage the bad news exposed by press well and also Puskom Publik through the program is able in handling good image and reputation Ministry of Communication, especially the crisis situation.</i>