

Manajemen Paracrisis di Organisasi Publik (Studi Kasus Kebijakan Pembatasan Orang Asing Masuk ke Indonesia oleh Direktorat Jenderal Imigrasi di Instagram) = Paracrisis Management in Public Organizations (Case Study of Policy on Restricting Foreigners Entering Indonesia by Directorate General of Immigration on Instagram)

Ade Irma Stefi Ulil Amri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20526029&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan mengeksplorasi manajemen paracrisis terkait kebijakan pembatasan orang asing masuk ke Indonesia oleh Humas Direktorat Jenderal Imigrasi (Ditjen Imigrasi) di Instagram. Penelitian ini menggunakan pendekatan post-positivist deskriptif eksploratif. Metode penelitian dilakukan dengan mixed-methods melalui analisis isi media sosial (Instagram) dan wawancara mendalam dengan Humas Ditjen Imigrasi dan pemangku kebijakan. Penelitian ini mengidentifikasi pola paracrisis, penilaian paracrisis, dan respons paracrisis. Hasil penelitian menemukan bahwa pola paracrisis yang terjadi merupakan venting dan challenge. Dalam penelitian ini, Humas Ditjen Imigrasi menilai bahwa terdapat power, legitimacy dan urgency dari pemangku kepentingan yang menimbulkan paracrisis di Instagram. Dalam merespons paracrisis, Humas Ditjen Imigrasi sudah memberikan respons sesuai revisi dari Situational Crisis Communication Theory (SCCT). Humas Ditjen Imigrasi mengimplementasikan respons revision dan reform dimana Humas Ditjen Imigrasi mendorong dan menjembatani beberapa tuntutan dari masyarakat dalam bentuk perubahan pada kebijakan publik selanjutnya. Selain itu, hasil penelitian menemukan bahwa responsivitas dan sensitifitas dari organisasi dibutuhkan untuk menangani sebuah paracrisis. Temuan lainnya, Humas Ditjen Imigrasi menggunakan strategi komunikasi berupa variasi konten, pemanfaatan Key Opinion Leader (KOL) dan penguatan komunikasi internal selama penanganan paracrisis. Secara keseluruhan, Humas Ditjen Imigrasi sudah menjalankan manajemen paracrisis dengan baik.

.....This study aims to describe and explore paracrisis management related to the policy of restricting foreigners from entering Indonesia by Public Relations (PR) of Directorate General of Immigration (DGI) on Instagram. This study uses an exploratory descriptive post-positivist approach. The research method was carried out using mixed-methods through analysis of social media content and in-depth interviews. This study identified paracrisis clusters, paracrisis assessment, and paracrisis responses. The results found that paracrisis clusters that occurred was venting and challenge. PR of DGI assessed that there was power, legitimacy and urgency from stakeholders that caused paracrisis on Instagram. In responding to the paracrisis, PR of DGI has responded according to the revision of Situational Crisis Communication Theory (SCCT). PR of DGI decides using revision and reform response in which PR encourages and facilitates several demands from community in the form of changes to subsequent public policies. In addition, the results of the study found that responsiveness and sensitivity was needed to deal with a paracrisis. Another finding is that the PR of the DGI uses a communication strategy in the form of content variation, utilization of Key Opinion Leader and strengthening of internal communication during the handling of paracrisis. Overall, PR of the DGI has carried out paracrisis management well.