

**ANALISIS KOMUNIKASI KRISIS DINAS PENDIDIKAN PROVINSI
SUMATERA BARAT**

(Studi Kasus Kebijakan Sistem Zonasi PPDB *Online* 2020)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata
Satu Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Oleh:

**Ainun Rifqiya Madani
1710862005**

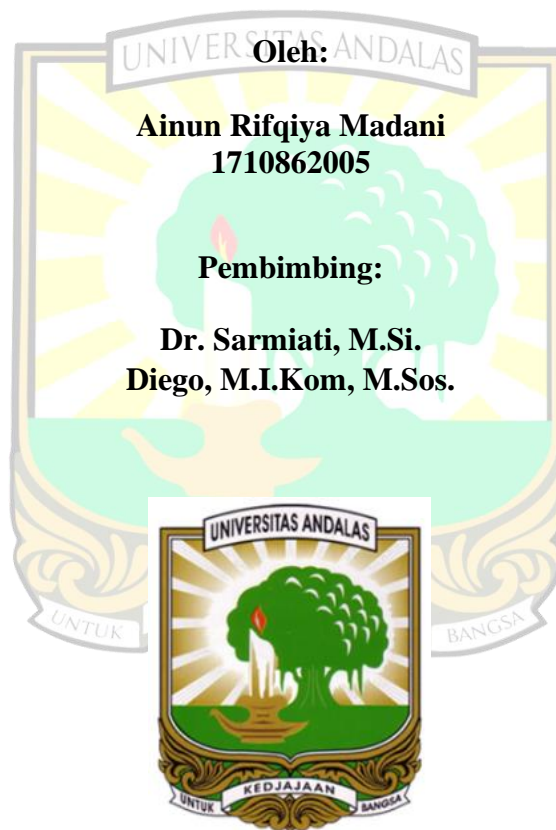
**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
2022**

**ANALISIS KOMUNIKASI KRISIS DINAS PENDIDIKAN PROVINSI
SUMATERA BARAT**

(Studi Kasus Kebijakan Sistem Zonasi PPDB *Online* 2020)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata
Satu Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Andalas



Oleh:

**Ainun Rifqiya Madani
1710862005**

Pembimbing:

**Dr. Sarmiati, M.Si.
Diego, M.I.Kom, M.Sos.**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2022**

ABSTRAK

ANALISIS KOMUNIKASI KRISIS DINAS PENDIDIKAN PROVINSI SUMATERA BARAT (Studi Kasus Kebijakan Sistem Zonasi PPDB *Online* 2020)

Oleh:

Ainun Rifqiya Madani
1710862005

Pembimbing:

Dr. Sarmiati, M.Si
Diego, M.I.Kom, M.Sos

Komunikasi krisis merupakan proses menyebarkan informasi yang diperlukan untuk mengatasi situasi di saat terjadinya sebuah krisis. Komunikasi krisis merupakan bagian dari manajemen krisis. Manajemen krisis yang dilakukan oleh praktisi *public relations* atau hubungan masyarakat (humas) sebagian besarnya adalah upaya komunikasi. Tujuan pada penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan komunikasi krisis yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat dalam menangani kasus kebijakan sistem zonasi PPDB *online* 2020 dan untuk menganalisis manajemen krisis pada tahapan pasca krisis yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat terkait kebijakan sistem zonasi PPDB *online* 2020. Penelitian ini menggunakan *Situational Crisis Communication Theory (SCCT)* untuk menganalisis hasil penelitian. Paradigma yang digunakan pada penelitian ini adalah paradigma konstruktivisme. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen krisis pada tahapan pasca krisis yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat berbentuk evaluasi dan *monitoring* sehingga melalui proses evaluasi dan *monitoring* Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat menyimpulkan bahwa masih lekat citra negatif tentang instansi yang tinggal dalam benak masyarakat. Informasi tersebut berbanding terbalik dengan pernyataan masyarakat yang mengakui bahwa reputasi atau citra Dinas Pendidikan Sumatera Barat sudah mulai membaik di tahun 2021. Strategi komunikasi krisis sudah dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat saat dilanda krisis terkait kebijakan PPDB zonasi *online* 2020. Dalam pelaksanaannya, meskipun ada beberapa strategi yang dirasa oleh masyarakat eksekusinya kurang tepat, tetapi secara keseluruhan strategi komunikasi krisis yang dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan diakui berhasil dalam menyelesaikan krisis PPDB 2020.

Kata kunci: Citra, Hubungan Masyarakat, Komunikasi Krisis, Pasca Krisis.

ABSTRACT

ANALYSIS OF CRISIS COMMUNICATION WEST SUMATERA PROVINCE EDUCATION SERVICE (Case Study of PPDB Online Zoning System Policy 2020)

By:

**Ainun Rifqiya Madani
1710862005**

Supervisor:

**Dr. Sarmiati, M.Si
Diego, M.I.Kom, M.Sos**

Crisis communication is the process of disseminating the necessary information to resolve the situation when a crisis occurs. Crisis communication is part of crisis management. Most of the crisis management carried out by public relations practitioners is a communication effort. The purpose of this study is to describe crisis communication carried out by the West Sumatra Provincial Education Office in handling cases of the 2020 online PPDB zoning system policy and to analyze crisis management at the post-crisis stage carried out by the West Sumatra Provincial Education Office regarding the PPDB online 2020 zoning system policy. This study uses Situational Crisis Communication Theory (SCCT) to analyze the research results. The paradigm used in this research is constructivism paradigm. The results showed that crisis management in the post-crisis stage carried out by the West Sumatra Provincial Education Office was in the form of evaluation and monitoring so that through the evaluation and monitoring process the West Sumatra Provincial Education Office concluded that there was still a negative image of the institution that lived in the public's mind. This information is in contrast to public statements acknowledging that the reputation or image of the West Sumatra Education Office has begun to improve in 2021. The crisis communication strategy has been implemented by the West Sumatra Provincial Education Office when it was hit by a crisis related to the 2020 online zoning PPDB policy. Some strategies that are felt by the community to be executed are not appropriate, but overall the crisis communication strategy implemented by the Education Office is recognized as successful in resolving the 2020 PPDB crisis.

Keywords: Crisis Communication, Image, Post Crisis, Public Relations.