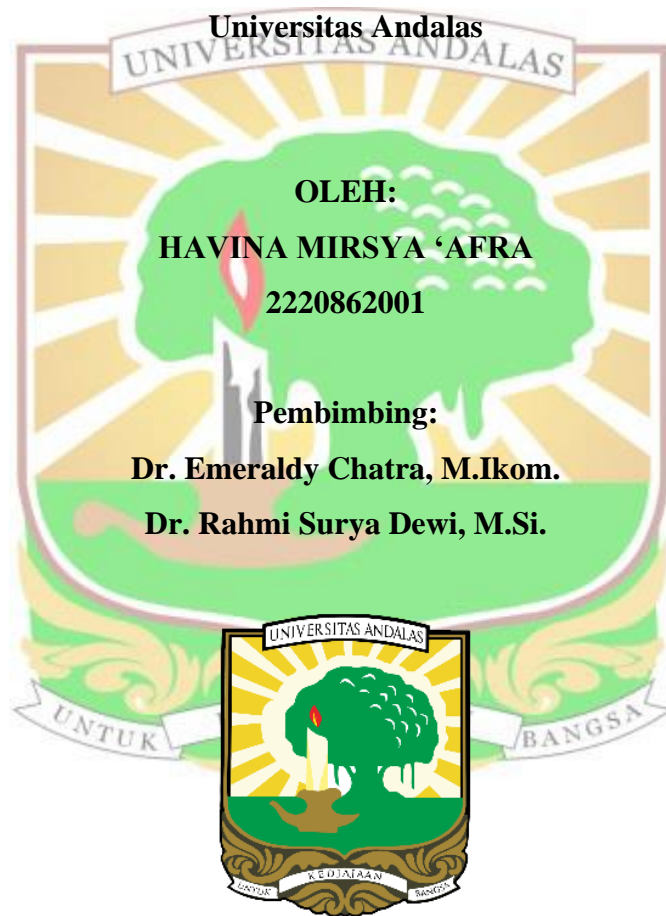


**MANAJEMEN KOMUNIKASI KRISIS DIVISI MATERI DAN
KOMUNIKASI PIMPINAN PEMPROV SUMBAR
(Studi Kasus: Penanganan Krisis Demonstrasi Masyarakat Air Bangis)**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister
Ilmu Komunikasi Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**



**PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS**

PADANG

2024

ABSTRAK

MANAJEMEN KOMUNIKASI KRISIS DIVISI MATERI DAN KOMUNIKASI PIMPINAN PEMPROV SUMBAR (Studi Kasus: Penanganan Krisis Demonstrasi Masyarakat Air Bangis)

Oleh:

Havina Mirsyah 'Afra
2220862001

Pembimbing:

Dr. Emeraldy Chatra, M.I.Kom
Dr. Rahmi Surya Dewi, M.Si

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis manajemen komunikasi krisis yang dilakukan oleh Divisi Materi dan Komunikasi Pimpinan (Makopim) Pemerintah Provinsi Sumatera Barat (Pemprov Sumbar) dan implementasi PermenPANRB No. 29 Tahun 2011 saat menangani demonstrasi masyarakat Air Bangis pada tahun 2023. Penelitian ini mendalami bagaimana proses manajemen komunikasi krisis yang dilakukan oleh divisi Makopim dari awal hingga berakhirnya demonstrasi. Penelitian dilakukan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan paradigma konstruktivisme, serta dibantu dengan teori *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT). Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Data tersebut kemudian dianalisis menggunakan metode analisis studi kasus Robert K. Yin. Hasil dari penelitian ini adalah, pertama, manajemen komunikasi krisis yang dilakukan oleh divisi Makopim tidak terlaksana berdasarkan langkah manajemen komunikasi krisis dalam SCCT. Demonstrasi masyarakat Air Bangis bersifat *preventable crisis*, dibuktikan dengan demonstrasi serupa telah terjadi sebelumnya di Air Bangis, namun tidak terselesaikan dengan baik. Langkah manajemen komunikasi krisis yang dilakukan bersifat reaktif, yaitu hanya menyelesaikan isu yang terlihat di permukaan melalui penyebaran rilis secara berkala. Kedua, lambatnya penanganan krisis di awal terjadinya demonstrasi disebabkan oleh ketidaktahuan Makopim terhadap isu yang dibawa oleh masyarakat Air Bangis. Kondisi ini juga diperparah dengan sulitnya bagian Makopim dalam mendapatkan informasi dari instansi lain terkait isu dalam demonstrasi ini sehingga memperlambat penanganan krisis di awal demonstrasi. Ketiga, PermenPANRB No. 29 tahun 2011 yang dapat dijadikan acuan penanganan krisis hanya dilaksanakan dengan pembuatan rilis dan pemantauan media. Padahal, PermenPANRB No. 29 tahun 2011 telah mengatur langkah-langkah yang dapat diambil dalam menangani sebuah krisis. Namun, dikarenakan berbagai faktor internal, bagian Makopim tidak dapat melaksanakan seluruh langkah yang ada di peraturan tersebut.

Kata Kunci: Divisi Materi dan Komunikasi Pimpinan, Demonstrasi Masyarakat Air Bangis, Manajemen Komunikasi Krisis, Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, *Situational Crisis Communication Theory*

ABSTRACT

CRISIS COMMUNICATION MANAGEMENT OF MATERIAL DAN LEADERSHIP COMMUNICATION DIVISION OF WEST SUMATERA PROVINCIAL GOVERNMENT

(Case Study: Air Bangis Community Demonstration' Crisis Handling)

By:

Havina Mirsya 'Afra

2220862001

Supervisor:

Dr. Emeraldy Chatra, M.I.Kom

Dr. Rahmi Surya Dewi, M.Si

This study was conducted to analyze the crisis communication management by Material and Leadership Communication (Makopim) Division in the West Sumatera Provincial Government and the implementation of the PermenpanRB Regulation No. 29 of 2011 when handling the demonstration of Air Bangis community back in 2023. This study was to go deep into how the crisis communication management by Makopim division from the very beginning to the end. This study was qualitative research with case study approach and used constructivism paradigm, also assisted by the Situational Crisis Communication Theory (SCCT). The data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation. The data were analyzed using Robert K. Yin's case study analysis method. The results of this study are, first, the crisis communication management carried out by the Makopim division was not implemented based on the crisis communication management steps in SCCT. The demonstration by the Air Bangis community was a preventable crisis, as evidenced by the similar demonstration that had occurred previously in Air Bangis. But it was not resolved properly. The crisis communication management steps taken were reactive, namely only resolving issues that were visible on the surface through the distribution of periodic releases. Second, the slow handling of the crisis at the beginning of the demonstration was caused by Makopim's ignorance of the issues brought by the Air Bangis community. This condition was also exacerbated by the difficulty of the Makopim division in obtaining information from other agencies related to the issues in this demonstration, thus slowing down the handling of the crisis at the beginning of the demonstration. Third, PermenPANRB No. 29 of 2011 which can be used as a reference for crisis management was only implemented by making releases and monitoring the media. In fact, PermenPANRB No. 29 of 2011 has regulated the steps that can be taken in handling a crisis. However, due to various internal factors, the Makopim division was unable to implement all the steps in the regulation.

Keywords: *Air Bangis Community Demonstration, Crisis Communication Management, Material and Leadership Communication Division, Situational Communication Crisis Theory, West Sumatera Provincial Government*