

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dibuat, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Manajemen komunikasi krisis yang dilakukan oleh Makopim dalam demonstrasi masyarakat Air Bangis hanya melaksanakan sedikit dari yang ada dalam SCCT. Makopim secara berkala mengirimkan rilis terkait perkembangan isu selama demonstrasi terjadi dan memantau pemberitaan terkait demonstrasi. Langkah yang bersifat reaktif ini salah satunya diakibatkan terbatasnya kewenangan Makopim dalam penanganan krisis sehingga tidak memungkinkan untuk bertindak lebih aktif dalam mengatasi krisis, terutama saat menangani demonstrasi masyarakat Air Bangis.
2. Demonstrasi masyarakat Air Bangis ke Kantor Gubernur Sumbar sejatinya telah didahului oleh aksi-aksi sejenis di wilayah Air Bangis, namun masyarakat tidak mendapatkan respons yang memuaskan dari pemerintah setempat. Meskipun Makopim dalam tugas sehari-hari melakukan analisis pemberitaan media, Makopim justru melewatkan informasi aksi sejenis yang terlebih dahulu terjadi. Akibatnya, saat demonstrasi di Kantor Gubernur Sumbar, Makopim kesulitan mencari informasi terkait demonstrasi yang terjadi. Kondisi ini juga diperparah dengan sulitnya Makopim mendapatkan informasi dari instansi yang berkaitan dengan isu yang dibawa oleh masyarakat Air Bangis. Kesulitan demi kesulitan yang terjadi menghasilkan lambatnya respons Makopim dalam manajemen komunikasi krisis demonstrasi masyarakat Air Bangis.
3. Makopim sebagai pelaksana fungsi humas di lingkungan Pemprov Sumbar tidak sepenuhnya menyadari pentingnya memiliki manajemen komunikasi krisis yang jelas. Salah satunya dibuktikan dengan adanya staf Makopim yang tidak mengetahui keberadaan PermenPANRB No 29 tahun 2011 tentang Pedoman Penanganan Komunikasi Krisis di

Lingkungan Pemerintah. Pemprov Sumbar merupakan instansi pemerintah yang rentan akan krisis sehingga sebagai pelaksana humas, Makopim setidaknya harus memiliki langkah-langkah yang jelas apabila mengalami krisis. Mulai dari sistem atau mekanisme yang berlaku hingga siapa saja yang bertanggung jawab selama masa penanganan krisis. Makopim pun juga tidak memiliki tertib administrasi krisis sehingga hal tersebut menyebabkan kegagalan Makopim saat dihantam krisis demonstrasi masyarakat Air Bangis yang merupakan hasil dari insiden-insiden sebelumnya yang telah berlarut.

4. Proses komunikasi yang berlangsung selama krisis oleh Makopim terkendala di komunikasi dengan pimpinan. Budaya birokrasi di instansi pemerintah menjadi tantangan dalam pelaksanaan manajemen komunikasi krisis yang menekankan fleksibilitas organisasi dalam menangani krisis. Makopim sebagai pelaksana humas tidak terinformasikan dan tidak memiliki akses terkait langkah yang akan diambil oleh pimpinan selama demonstrasi berlangsung. Padahal, selama masa krisis, humas seharusnya mendapatkan akses penuh kepada pimpinan untuk memastikan manajemen komunikasi krisis yang dilakukan dapat berjalan dengan benar dan sesuai. Selain itu, banyaknya faktor ketidaktahuan di sana sini juga menyumbang buruknya penanganan krisis oleh Makopim.

## 6.2 Saran

1. Makopim harus lebih memperhatikan isu-isu daerah di Sumbar agar dapat mengantisipasi kejadian seperti demonstrasi masyarakat Air Bangis ini di masa yang akan datang. Walaupun krisis bersifat tiba-tiba, krisis bisa berawal dari sejumlah rangkaian kejadian yang telah terjadi sebelumnya namun tidak tertangani dengan baik. Untuk mencegah hal seperti itu di masa yang akan datang, maka Makopim harus memaksimalkan sistem peringatan dini salah satunya melalui analisis pemberitaan media yang lebih detail lagi.
2. Menyusun langkah manajemen komunikasi krisis yang dapat diterapkan di masa yang akan datang. Langkah ini bisa dimulai dengan membentuk

tim komunikasi krisis yang secara otomatis berlaku ketika krisis terjadi dan menetapkan apa saja kewenangannya, serta mempersiapkan sistem dan mekanisme yang jelas selama krisis terjadi. Dengan ini diharapkan Makopim tidak lagi mengalami kebingungan di masa awal terjadinya krisis sehingga dapat mengantisipasi lambatnya respons di masa tersebut.

3. Memastikan akses komunikasi kepada pimpinan yang tidak terbatas saat krisis terjadi. Makopim harus menjadi pihak yang paling *well informed* terhadap apapun keputusan dan langkah yang akan diambil oleh pimpinan selama masa krisis sehingga dapat mengambil langkah komunikasi krisis yang benar dan terukur. Hal ini dapat meminimalisir Makopim sebagai pelaksana fungsi humas di lingkungan Pemprov Sumbar ketinggalan informasi mengenai langkah yang akan dilakukan pimpinan terkait, terutama Gubernur Sumbar.
4. Meningkatkan kapasitas SDM terutama dalam hal manajemen komunikasi krisis sehingga ketika di masa yang akan datang kembali ditimpa krisis, Makopim tidak lagi kesulitan dan kebingungan mengenai langkah apa yang harus diambil.
5. Memperhatikan dampak panjang dalam hal reputasi Pemprov Sumbar terkait isu PSN di Air Bangis. Meskipun saat ini isu tersebut sudah mereda, pihak Pemprov Sumbar tidak pernah tahu bagaimana kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan sehingga meskipun krisis terlihat telah reda, perlu diperhatikan dampak jangka panjang terhadap reputasi Pemprov Sumbar. Hal ini pun salah satunya untuk mencegah kemungkinan terulangnya kejadian serupa di masa yang akan datang yang dapat mencoreng reputasi Pemprov Sumbar.