

Strategi Tata Kelola Komunikasi Krisis Humas Pemerintahan Kabupaten Kuningan Jawa Barat dalam Menghadapi Krisis

Governance Crisis Communication Strategy of Public Relations in The District of Kuningan in Dealing With Crisis

Fitri Permata Sari^{1*} dan Rah Utami Nugrahani²

^{1,2}Universitas Telkom

E-mail: fitripermata1672@gmail.com^{1*} dan rutamin@telkomuniversity.ac.id²

*corresponding author

ABSTRACT

Crisis is something that can suddenly unnoticed .A Public Relations is required to be able to control that impact .Every Public Relations should make a plan in handling crisis ,the planning referred as Crisis Management .Kuningan District Government has a planning strategy in handling the crisis .The problem of e-ID card is an external crisis that occurred in Kuningan .This research uses descriptive qualitative research method in order to give description about Crisis Communication Management conducted by Public Relations of Regional Government of Kuningan Regency in handling e-KTP crisis that happened in Kuningan .There are three stages in handling the crisis that is with pre-crisis planning ,during crisis and post crisis .The result of this research is communications crisis management activities conducted by the Regional Government of Kuningan Regency has gone through three stages .The first stage is pre crisis ,the existence of planning on what to do if the crisis occurs. Local Government of Kuningan Regency in handling e-KTP crisis ,they are quick response in handling crisis and also transparent to society .The last thing done after the crisis is by providing guidance and input to the Ahmadiyah community and related Islamic organizations.

Keywords:

Pre Crisis, Crisis, Post Crisis.

ABSTRAK

Krisis merupakan suatu hal yang dapat secara tiba tiba datang tanpa disadari. Seorang public relations dituntut untuk mampu mengendalikan dampak yang dihasilkan dari krisis atau bahkan mencegah terjadinya krisis .Setiap Humas harus membuat suatu perencanaan dalam menangani krisis ,perencanaan tersebut disebut sebagai Manajemen Krisis .Pemerintahan Kabupaten Kuningan memiliki strategi perencanaan dalam menangani krisis yang terjadi. Permasalahan e-KTP merupakan krisis eksternal yang terjadi di Kabupaten Kuningan .Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif agar dapat memberikan deskripsi gambaran mengenai Tata Kelola Komunikasi Krisis yang dilakukan oleh Humas Pemerintahan Daerah Kabupaten Kuningan dalam menangani krisis e-KTP yang terjadi di Kuningan .Ada tiga tahapan dalam menangani krisis tersebut yaitu dengan perencanaan pra krisis ,pada saat krisis maupun pasca krisis .Hasil penelitian ini yaitu kegiatan tata kelola komunikasi krisis yang dilakukan oleh Pemerintahan Daerah Kabupaten Kuningan telah melalui tiga tahap .Tahapan yang pertama yaitu pra krisis, adanya planning mengenai apa yang harus dilakukan jika krisis terjadi. Pemerintahan Daerah Kabupaten Kuningan dalam penanganan krisis e-KTP, mereka cepat tanggap dalam penanganan krisis dan juga bersifat transparan kepada masyarakat .Hal terakhir yang dilakukan pada saat pasca krisis yaitu dengan cara memberikan pembinaan sekaligus masukan kepada masyarakat Ahmadiyah dan ormas-ormas Islam terkait.

Kata Kunci:

Pra Krisi, Krisis, Pasca Krisis.

Copyright © 2019 Channel Jurnal Komunikasi. All right reserved.

PENDAHULUAN

Krisis merupakan suatu hal yang dapat secara tiba tiba datang tanpa disadari .Krisis dapat terjadi pada siapa saja, dimana saja ,dan kapan saja tanpa pandang bulu .Seorang *public relations* dituntut untuk mampu mengendalikan dampak yang dihasilkan dari krisis atau bahkan mencegah terjadinya krisis .Krisis dapat terjadi dari dua hal ,yaitu internal dan juga eksternal organisasi .Salah satu cara untuk memperkecil dampak dari krisis yaitu melakukan pencegahan krisis) Pra-Krisis .(Setiap Humas harus membuat suatu perencanaan dalam menangani krisis ,perencanaan tersebut disebut sebagai Manajemen Krisis .Dengan adanya manajemen krisis ,humas dapat mengatur dan mengetahui apa yang harus dilakukan ketika krisis sedang terjadi pada institusi tersebut.

Cutlip, Center dan Broom memberikan definisi Humas dalam fungsi manajemen secara khusus yang mendukung terbentuknya saling pengertian dalam komunikasi ,pemahaman ,penerimaan dan kerja sama antara organisasi dengan publiknya .Tugas utamanya yaitu membangun dan mempertahankan hubungan baik dan bermanfaat dengan publiknya yang memengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi .Banyak hal dapat dilakukan untuk mengatasi krisis salah satunya dengan mencegah sebelum terjadi .Krisis dapat dicegah sebelum terjadi .Krisis yang terjadi dapat segera berhenti dan tidak memberikan banyak dampak negatif ,baik kepada masyarakat maupun pemerintahan itu sendiri.

Ada beberapa hal yang menjadi penyebab diambilnya tata kelola krisis pada Pemerintahan Daerah Kabupaten Kuningan .Salah satunya yaitu ,dapat dilihat bahwa tanggapnya pemerintah dalam mengambil tindakan guna memperkecil kemungkinan terjadinya krisis yang dapat berdampak pada pemerintahan .Ada beberapa masalah yang sempat muncul ,akan tetapi dengan sigap ditindaklanjuti oleh Humas dari Pemerintahan Daerah Kabupaten Kuningan sehingga memperkecil kemungkinan krisis berkepanjangan.

Salah satu krisis yang terjadi yaitu krisis mengenai penerbitan e-KTP Ahmadiyah dan juga Sunda Wiwitan di Kuningan Jawa Barat .Hal tersebut menjadi masalah karena adanya pro dan kontra dalam pengisian kolom agama masyarakat Ahmadiyah dan Sunda Wiwitan yang merupakan masyarakat minoritas .Melihat tanggapnya pihak Humas Pemda terhadap krisis ,membuat krisis yang terjadi tidak berlangsung lama dan segera ditangani .Hal tersebut membuat peneliti tertarik untuk meneliti perihal bagaimana pihak Humas Pemda melakuka "**Tata Kelola Komunikasi Krisis pada Pemerintahan Daerah Kabupaten Kuningan**" sehingga krisis yang terjadi dapat segera ditangani.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan pada latar belakang ,maka fokus penelitian ini adalah mengenai "**Bagaimana Tata Kelola Komunikasi Krisis pada Pemerintahan Daerah) Pemda (Kabupaten Kuningan dalam Menghadapi Krisis.**"

TUJUAN PENELITIAN

Merujuk pada permasalahan penelitian ,maka tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui krisis-krisis yang pernah terjadi pada Pemerintahan Daerah Kabupaten Kuningan.
2. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh Humas Pemerintahan Daerah Kabupaten Kuningan perihal krisis yang terjadi di Kuningan.
3. Untuk mengetahui bagaimana cara Humas Pemerintahan Daerah Kabupaten Kuningan melakukan pencegahan terjadinya krisis dengan cara Manajemen Krisis.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Public Relations

Komunikasi dalam kegiatan *public relations* merupakan komunikasi dua arah) *two way communications*.(Komunikasi tersebut diharapkan dapat memberikan umpan timbal balik ,dimana hal tersebut merupakan prinsip pokok dalam *public relations*) Rahmadi .(2005:1 ,Selain itu ,menurut Scott M .Cutlip ,Allen H .Center ,Glen M .Broom ,mereka menjelaskan bahwa *public relations* merupakan fungsi manajemen yang membentuk dan memelihara hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan masyarakat) Nova .(2011:45 ,Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa *public relations* menggunakan komunikasi dua arah dimana komunikasi tersebut dilakukan untuk membentuk dan juga memelihara hubungan yang baik antara humas tersebut dan juga organisasi maupun masyarakat .Dari berbagai definisi mengenai *public relations* ,dapat disimpulkan bahwa *public relations* merupakan sebuah kegiatan komunikasi dua arah yang dilakukan oleh *public relations* kepada pihak internal maupun eksternal organisasi .Hal tersebut bertujuan untuk menjaga hubungan baik sekaligus menjaga citra dari organisasi.

Fungsi utama dari *public relations* menurut Nova (2011:49) dalam Muhtadi (2015:55) yaitu untuk menumbuhkan dan mengembangkan hubungan antarlembaga) organisasi (dengan publiknya .Baik intenal maupun eksternal dari institusi tersebut .Selain itu ,fungsi dari *public relations* menurut Canfield ,*public relations* berfungsi untuk mengabdikan pada kepentingan umum ,memelihara komunikasi yang baik dan juga menitikberatkan pada moral dan tingkah laku yang baik.

Manajemen adalah proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka mencapai tujuan menurut Siagian (2006) dalam Gassing .(2016:109) Manajemen *public relations* berkaitan dengan proses penelitian ,perencanaan dan evaluasi .Beberapa fungsi manajemen dalam kegiatan *public relations*:

1. Menganalisis opini dan sikap publik terkait isu yang memengaruhi rencana organisasi.
2. Memberikan saran kepada manajemen terkait tindakan pengambilan keputusan hingga mengukur tanggung jawab sosial organisasi.
3. Melakukan riset ,mengawasi melaksanakan program kerja ,dan ikut melakukan evaluasi secara rutin.

Proses kerja *public relations* sepenuhnya mengacu pada pendekatan manajerial .Proses tersebut dijelaskan menurut Cutli, Center, and Brown⁵(1985)

Gambar 1.1
Proses Fungsi Manajemen PR



Sumber : Gassing(2016:111)

Pada proses fungsi manajemen diatas dapat dilihat bahwa fungsi dari *public relations* terkait adanya krisis yaitu seorang PR harus dapat mengumpulkan fakta yang ada terkait krisis tersebut lalu melihat masalah yang ada .Perencanaan dan program dibutuhkan sebagai proses perencanaan agar dapat menanggulangi krisis .Aksi dan Komunikasi dilakukan baik kepada pihak internal maupun eksternal institusi agar dapat menyelaraskan dan mengubah isu negatif menjadi positif. Setelah itu dilakukanlah evaluasi terkait krisis tersebut.

B. Krisis

Krisis merupakan suatu kondisi dimana segala hal menjadi waspada dan tidak berjalan sesuai dengan yang diprediksi .Menurut Nova ,(2011:67) krisis *public relations* adalah peristiwa ,rumor ,atau informasi yang membawa pengaruh buruk terhadap reputasi ,citra ,dan kredibilitas perusahaan .Krisis dapat terjadi dimana saja ,kapan saja dan kepada siapa saja .Dalam institusi pemerintahan ,krisis dapat terjadi dan menimbulkan berbagai masalah baik dalam instansi pemerintahan maupun diluar instansi) masyarakat .(Menurut definisi dari para ahli ,dapat disimpulkan bahwa krisis dapat terjadi tanpa diduga sebelumnya dan memberikan dampak negatif bagi institusi manapun .Krisis dapat terjadi kapan saja ,dimana saja dan kapan saja.

Dalam institusi pemerintahan ,krisis dapat terjadi dan menimbulkan berbagai masalah baik dalam instansi pemerintahan maupun diluar instansi) masyarakat .(Menurut definisi dari para ahli ,dapat disimpulkan bahwa krisis dapat terjadi tanpa diduga sebelumnya dan memberikan dampak negatif bagi institusi manapun .Krisis dapat terjadi kapan saja ,dimana saja dan kapan saja.

Krisis memiliki beberapa karakteristik .Karakteristik krisis pada umumnya memiliki ketidakstabilan dan berpotensi untuk menimbulkan dampak negatif pada organisasi .Karakteristik krisis menurut) Hermann (1963 : dalam Ulmer ,R.R Robert ,(2015:6) yang membedakan krisis dengan suatu kondisi lain yaitu:

1. Surprise / Kejutan

Krisis terjadi begitu saja tanpa diduga .Bahkan peristiwa yang secara alami terjadi seperti banjir ,gempa bumi, dan kebakaran hutan pun tidak dapat di prediksi .Krisis dapat berlangsung lama ataupun cepat tergantung dari bagaimana penanganan krisis tersebut.

2. *Threat / Ancaman*

Krisis dapat terjadi dan menimpa siapa saja .Dapat terjadi pada individu maupun organisasi atau perusahaan. Maksud dari ancaman yaitu semua krisis menciptakan situasi yang mengancam .Jika terjadi krisis maka akan timbul dampak negatif pada organisasi tersebut .Ancaman krisis dapat berdampak pada keamanan finansial organisasi ,pelanggannya ,masyarakat ,dan juga kepercayaan dari pihak internal maupun eksternal perusahaan.

3. *Short Response Time / Waktu Tanggap yang Singkat*

Sifat krisis yang mengancam membuat krisis tersebut harus segera ditangani .Ketika krisis muncul ,maka harus segera ditangani agar dampak yang dibuat oleh krisis tersebut tidak semakin besar .Krisis yang dibiarkan begitu saja dapat berdampak besar bahkan meremember ke krisis yang lainnya .Maka dari itu ,krisis memiliki waktu tanggap yang singkat.

Karakteristik tersebut memperlihatkan bahwa krisis merupakan suatu keadaan dimana sebuah institusi mendapat ancaman dengan waktu yang tidak dapat diprediksi sebelumnya dan juga waktu untuk menyelesaikan krisis tersebut sangatlah singkat .*Public relations* bertugas untuk menanggulangi krisis agar tidak menyebar dan berdampak besar kepada institusi atau perusahaan.

C. Manajemen Krisis

Manajemen krisis secara umum yaitu suatu upaya yang dilakukan oleh *public relations* dalam mengatasi krisis. Nova (2011:113) mengatakan bahwa manajemen krisis dapat digunakan di hampir semua bidang .Banyak perusahaan atau organisasi yang memiliki *manual crisis plan* untuk membantu mengidentifikasi kemungkinan terjadinya krisis.

Berbagai cara dapat dilakukan oleh *public relations* dalam menangani krisis .Coombs (2010:25-46) dalam *Handbook of Crisis Communication* membagi manajemen krisis menjadi 3 tahap .Tahap tahap tersebut yaitu:

1. Pra Krisis

Pada fase sebelum krisis atau pra krisis ,komunikasi krisis berkonsentrasi pada menemukan dan mengurangi risiko .Pencegahan krisis merupakan prioritas utama agar krisis tidak terjadi .Model ini menggunakan kewaspadaan selama tahap pra-krisis untuk membantu pengambilan keputusan dan pencegahan krisis.

2. Krisis

Fase respons krisis adalah aspek yang paling banyak diteliti dari komunikasi krisis .Alasannya adalah bagaimana dan apa yang organisasi komunikasikan selama krisis terjadi dan memiliki dampak signifikan pada organisasi.

3. Pasca Krisis

Komunikasi pasca krisis mencakup periode waktu setelah krisis dianggap dapat diselesaikan .Fokus pada pengelolaan krisis sudah berakhir ,namun pengelolaan dampak krisis terus berlanjut .Mengingat bahwa hal itu bisa sulit untuk menemukan dengan tepat kapan sebuah krisis berakhir ,komunikasi pascakrisis sebagian besar merupakan perpanjangan dari komunikasi respons krisis.

METODOLOGI

Pada penelitian ini ,peneliti menggunakan paradigma *post positivisme* .*Post positivisme* disebut sebagai metode artistik ,karena proses penelitian lebih bersifat seni) kurang terpola ,(dan disebut sebagai metode *interpretive* karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan) Sugiono.(2017:7 ,

Penelitian ini akan membahas serta mengungkapkan bagaimana tata kelola yang dilakukan oleh Pemerintahan Daerah Kabupaten Kuningan dalam menangani krisis yang memiliki pandangan sebab-akibat dan probabilitas .Tata kelola komunikasi krisis di Pemerintahan Daerah Kabupaten Kuningan dalam hal ini dapat dilihat dari berbagai sudut pandang. Penanganan yang dilakukan dan pencegahan yang dilakukan oleh humas Pemda Kabupaten Kuningan merupakan hal utama penelitian ini.

Penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah penelitian yang dimaksudkan untuk mengungkap sebuah fakta empiris secara objektif ilmiah dengan berlandaskan pada logika keilmuan ,prosedur dan didukung oleh metodologi dan teoritis yang kuat sesuai disiplin keilmuan yang ditekuni (Mukhtar, 2013: 29).

Sehingga peneliti dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif agar dapat memberikan deskripsi gambaran mengenai Tata Kelola Komunikasi Krisis yang dilakukan oleh Humas Pemda Kabupaten Kuningan dalam menangani krisis internal maupun eksternal .Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif agar dapat melihat realitas yang terjadi di dalam institusi Pemda Kabupaten Kuningan perihal krisis yang telah terjadi maupun sedang terjadi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Permasalahan e-KTP

Problem terkait e-KTP diawali dengan adanya beberapa e-KTP yang tidak dapat dicetak karena kosongnya kolom agama bagi penganut Ahmadiyah. Hal ini mengakibatkan munculnya surat edaran dari Kemendagri perihal pengisian kolom kosong agama dengan isian agama Islam. Permasalahan pembuatan e-KTP bagi masyarakat Ahmadiyah berawal dari pengisian kolom agama yang bermasalah. Pengisian kolom agama mendapat pertentangan dari ormas-ormas Islam yang ada di Kabupaten Kuningan. Mereka menolak pembuatan e-KTP masyarakat Ahmadiyah menggunakan kolom agama Islam. Mereka menilai, Ahmadiyah bukanlah termasuk agama Islam dan tidak dapat digolongkan kedalamnya. Ormas-ormas Islam tersebut menekan pemerintah untuk tidak menerbitkan e-KTP jika tetap mengisi kolom agama mereka dengan agama Islam.

Penolakan penggunaan agama Islam dalam kolom agama e-KTP penganut Ahmadiyah menimbulkan reaksi di kalangan penganut Ahmadiyah tersebut. Masyarakat Ahmadiyah yang kesulitan mendapatkan e-KTP mengadukan hal tersebut kepada Kementerian Dalam Negeri. Dengan adanya pengaduan-pengaduan tersebut, akhirnya pemerintah pusat dan instansi daerah Kabupaten Kuningan yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan juga Sekda Kabupaten Kuningan bekerja sama untuk segera menangani hal tersebut.

B. Upaya Penanganan Krisis

1. Pra Krisis

Kegiatan pra krisis yang dilakukan oleh Pemerintahan Daerah Kabupaten Kuningan yaitu, adanya program yang dibuat oleh pihak Pemerintahan Daerah Kabupaten Kuningan. Program yang dibuat diantaranya adalah adanya program Ngariung FM yang bekerjasama dengan Lembaga Penyiaran Publik Lokal) LPPL (Radio Kuningan FM dan TVKU. Program tersebut dibuat dengan maksud agar masyarakat dapat memberikan masukan kepada Pemerintahan Daerah Kabupaten Kuningan. Kegiatan tersebut dibuat agar dapat mengurangi krisis dan membuat masyarakat menjadi lebih dekat dengan Pemerintah Kabupaten Kuningan.

Program Ngariung FM merupakan program siaran radio yang secara langsung dibawakan oleh Bapak H. Acep Purnama selaku Bupati Kabupaten Kuningan. Program tersebut dibuat agar masyarakat dapat lebih dekat dengan Pemerintah dan juga dapat menyampaikan keluh kesah mereka secara langsung. Masyarakat dapat menyampaikan aspirasinya melalui layanan sms yang kemudian akan dijawab oleh bapak Bupati saat siaran *on air*.

Berkaitan dengan krisis e-KTP yang terjadi di Kabupaten Kuningan, pihak Humas Pemerintahan Daerah Kabupaten Kuningan sudah dapat melihat bahwa hal tersebut dapat mengakibatkan krisis. Hal tersebut terjadi karena pihak Humas Pemerintahan Daerah Kabupaten Kuningan sudah memetakan apa saja hal yang dapat mengakibatkan krisis dan juga apa yang harus dilakukan pada saat hal tersebut terjadi.

Pada awal adanya surat edaran mengenai pengisian kolom agama pada e-KTP akan diisi dengan agama Islam, ia dan tim dapat memperkirakan bahwa hal tersebut dapat menyebabkan krisis. Krisis dapat terjadi salah satunya akibat adanya beda paham antar masyarakat. Maka dari itu, pihak Humas Kabupaten Kuningan dapat memperkirakan hal tersebut. Selain itu, pihak Humas Pemerintahan Daerah Kabupaten Kuningan, berkoordinasi dengan dinas lain yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam menangani hal tersebut. Hasil wawancara peneliti dengan bapak Djehra selaku Sekretaris Disdukcapil, ia mengatakan bahwa ada beberapa hal yang dilakukan dalam pencegahan masalah e-KTP agar tidak semakin membesar.

Dengan demikian, pada tahap pra krisis, pihak humas Pemerintahan Daerah Kabupaten Kuningan telah melakukan beberapa tahap pencegahan krisis yaitu dengan cara mencari informasi mengenai isu-isu yang ada. Cara mendapatkan informasi yang dilakukan oleh pihak Pemerintahan Daerah Kabupaten Kuningan berdasarkan hasil wawancara dengan informan kunci dan pendukung yaitu dengan cara menjaga hubungan baik dengan media-media yang ada di Kabupaten Kuningan. Selain itu Pemerintahan Daerah Kabupaten Kuningan telah membuat program yang bertujuan untuk menjaga hubungan baik dan juga mendapatkan info pengaduan dan masukan dari masyarakat melalui program Ngariung FM.

2. Krisis

Terkait krisis e-KTP di Kabupaten Kuningan, Humas Pemerintahan Daerah Kabupaten Kuningan juga melakukan koordinasi dengan dinas terkait hal tersebut yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Kerja sama ini dimaksud agar krisis dapat segera terselesaikan dan tidak semakin meluas dan melebar. Saat krisis terjadi, ada beberapa hal yang dilakukan oleh Humas Pemerintahan Daerah Kabupaten Kuningan dalam menangani krisis. Hal yang dilakukan pertama adalah klarifikasi.

Dengan adanya klarifikasi awal mengenai isu krisis yang terjadi, diharapkan media dan juga masyarakat mendapatkan berita yang dapat lebih dipercaya. Hal tersebut berpengaruh terhadap isu-isu yang terjadi sehingga memperkecil dampak krisis dan juga mengurangi adanya hoax pada pemberitaan. Setelah itu, hal kedua yang perlu dilakukan menurut bapak Wahyu Hidayah) informan kunci (yaitu terjun langsung ke lapangan. Terjun langsung ke lapangan dilakukan agar Humas

Pemerintahan Daerah Kabupaten Kuningan dapat melihat secara langsung krisis yang terjadi.

Selain itu, pihak Humas Pemerintahan Daerah Kabupaten Kuningan dapat melakukan klarifikasi mengenai krisis yang terjadi sehingga ada keselarasan berita antara pihak Pemerintahan, media dan masyarakat. Hal yang perlu dilakukan saat krisis terjadi selanjutnya yaitu pemilihan informasi. Hal tersebut dilakukan agar mempermudah tindak lanjut yang perlu dilakukan oleh dinas-dinas terkait dan juga Humas Pemerintahan Daerah Kabupaten Kuningan.

Setelah adanya penyaluran informasi kepada dinas terkait dan juga pengumpulan informasi serta terjun langsung ke lapangan, hal selanjutnya yang perlu dilakukan dalam penanganan krisis yang dilakukan oleh Pemerintahan Daerah Kabupaten Kuningan yaitu membuat tim yang beranggotakan dari pihak Humas Kabupaten Kuningan, dinas terkait dan juga media yang ada di Kabupaten Kuningan. Setelah adanya pembentukan tim yang beranggotakan bapak Bupati Kabupaten Kuningan, Humas Pemerintahan Kabupaten Kuningan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, dan juga beberapa media yang ada di Kuningan.

3. Pasca Krisis

Hal yang dilakukan pasca krisis e-KTP adalah dengan tetap memberikan pengertian kepada ormas-ormas Islam yang menolak pengisian kolom agama Islam ke dalam e-KTP masyarakat Ahmadiyah dan juga memberikan arahan kepada masyarakat Ahmadiyah itu sendiri. Kegiatan pasca krisis yang dilakukan yaitu dengan melakukan arahan kepada dua belah pihak yaitu ormas-ormas Islam dan juga masyarakat Ahmadiyah agar masalah yang terjadi tidak berdampak besar dan juga penyelesaian masalah tanpa merugikan salah satu pihak.

PEMBAHASAN

Penanganan krisis yang dilakukan oleh Humas Pemerintahan Kabupaten Kuningan berdasarkan teori Coombs (2010:25-46) dalam *Handbook of Crisis Communication* adalah sebagai berikut:

A. Pra Krisis

Pada fase pra krisis, komunikasi krisis berkonsentrasi pada menemukan dan mengurangi resiko. Pencegahan krisis merupakan prioritas utama agar krisis tidak terjadi. Pada krisis e-KTP yang terjadi di Kabupaten Kuningan, pihak Humas Kabupaten Kuningan mencari informasi terkait krisis yang terjadi. Selain itu mereka bekerja sama dengan media yang ada di Kabupaten Kuningan agar mendapatkan informasi yang dapat dipercaya.

Setelah mendapatkan informasi, pihak humas mengklarifikasi terkait hal tersebut kepada masyarakat dan ormas-ormas Islam yang ada di Kabupaten Kuningan. Tujuan klarifikasi ini agar pihak Humas Pemerintahan Kabupaten Kuningan dan juga ormas-ormas Islam memiliki pemikiran yang sama sehingga dapat mempermudah menyelesaikan krisis dan bahkan menekan krisis terjadi.

B. Krisis

Fase krisis adalah fase dimana krisis sedang terjadi. Keberlangsungan krisis tergantung pada pihak internal perusahaan menghadapinya. Krisis dapat segera berhenti atau bahkan membuat banyaknya kerugian jika dibiarkan begitu saja.

Pada krisis e-KTP di Kabupaten Kuningan, ada beberapa hal yang dilakukan oleh pihak Humas Pemerintahan Daerah Kabupaten Kuningan dalam menangani krisis. Yang pertama dilakukan adalah mengenali krisis yang terjadi. Setelah mengetahui dan memahami krisis yang terjadi, pihak Humas Kabupaten Kuningan dapat menyalurkan hal tersebut kepada dinas terkait sehingga dapat segera diselesaikan. Selanjutnya yaitu pembuatan tim yang beranggotakan Humas Pemerintahan Daerah Kabupaten Kuningan dan juga Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

C. Pasca Krisis

Komunikasi pasca krisis mencakup periode waktu setelah krisis dianggap dapat diselesaikan. Fokus pada pengelolaan krisis sudah berakhir, namun pengelolaan dampak krisis harus terus berlanjut.

Pada pasca krisis diharapkan dampak krisis dapat dijadikan masukan untuk pemerintahan kedepannya. Pada tahapan pasca krisis diharapkan pihak ormas Islam dan juga masyarakat Ahmadiyah dapat saling toleransi dan mengerti satu sama lain.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang didapatkan melalui wawancara terhadap 3 informan, observasi dan data dokumentasi yang peneliti dapat kan, peneliti selanjutnya membuat simpulan sesuai dengan fokus permasalahan dan tujuan penelitian. Hasil simpulan yang diperoleh oleh peneliti adalah sebagai berikut:

A. Pra Krisis

Pada tahap pra krisis yang telah dilakukan oleh pihak Pemerintahan Daerah Kabupaten Kuningan berdasarkan hasil wawancara yaitu mereka telah melakukan *mapping* perencanaan perkiraan krisis yang dapat terjadi di Kabupaten Kuningan dengan cara menjalin hubungan baik dengan media-media yang ada di Kabupaten Kuningan. Hal tersebut dilakukan agar pihak Pemerintahan Daerah Kabupaten Kuningan dapat mengetahui isu-isu apa yang sedang banyak dibahas dan terjadi di Kabupaten Kuningan sehingga dapat segera diatasi.

Yang kedua yaitu adanya program yang dilakukan yaitu Ngariung FM. Program tersebut dibuat dan dirancang agar pemerintah dapat mendekatkan diri dengan masyarakat. Selain itu masyarakat dapat memberikan informasi maupun masukan kepada pemerintah.

Dan yang terakhir yang dilakukan oleh pihak Pemerintahan Daerah Kabupaten Kuningan dalam mencegah krisis terjadi yaitu dengan membuka diri terhadap masyarakat dan menerima masukan-masukan yang kemudian dapat segera diurus oleh pihak pemerintah.

B. Krisis

Pada saat krisis terjadi, perlu adanya tindakan lebih lanjut yang harus segera dilakukan agar krisis tidak semakin menimbulkan kerugian. Pada Humas Pemerintahan Kabupaten Kuningan sendiri mereka membuat tim untuk segera menyelesaikan krisis yang terjadi. Tim tersebut dibentuk berdasarkan dinas-dinas terkait yang sesuai dengan krisis yang terjadi. Selain pembentukan tim untuk segera menyelesaikan krisis yang terjadi, kesiapan respon pun menjadi salah satu hal yang perlu dilakukan agar krisis tidak semakin membesar.

Transparan mengenai hal yang terjadi dan juga berdiri di atas kebenaran merupakan hal yang perlu dilakukan oleh pihak Humas Pemerintahan Daerah Kabupaten Kuningan agar dapat menarik perhatian masyarakat dan mendapat kepercayaan masyarakat.

C. Pasca Krisis

Pada saat pasca krisis yang dilakukan oleh pihak Pemerintahan Daerah Kabupaten Kuningan yaitu mereka memberikan pembenahan berupa memberikan masukan dan penjelasan kepada kedua belah pihak terkait masalah e-KTP masyarakat Ahmadiyah. Hal tersebut dilakukan agar krisis yang telah terjadi tidak terjadi kembali dan masyarakat dapat melihat kinerja pemerintahan seperti apa.

DAFTAR PUSTAKA

- Coombs, W. Timothy; Holladay, Sherry J. (2010). *The Handbook of Crisis Communication*. Singapore: Blackwell Publishing Ltd.
- Cutlip, Scott M.; Center, Allen H.; Broom, Glen. (2000). *Effective Public Relations*. New Jersey: Prentice Hall Internasional.
- Gassing, S.; Syarifuddin; Suryanto. (2016). *Public Relations*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Muhtadi, Asep Saeful. (2015). *Manajemen Public Relations: Panduan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mukhtar. (2013). *Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta: GP Press Group.
- Nova, Firsan. (2009). *Crisis Public Relations: Strategi PR Menghadapi Krisis, Mengelola Isu, Membangun Citra dan Reputasi Perusahaan*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rahmadi, F. (2005). *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Ulmer, R. Robert; Sellnow, L. Timothy; Seeger, W. Matthew. (1969). *Effective Crisis Communication: Moving From Crisis to Opportunity*. United State of America: SAGE Publications.

