

PENGELOLAAN KRISIS INFORMASI DAN MEDIA DI HUMAS SEKRETARIAT DPRD KOTA MEDAN

Alvia Rahmah¹⁾, Annio Indah Lestari Nasution²⁾

^{1,2} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sumatera Utara
email: alviarahmah1407@gmail.com, annio.indahlestari@uinsu.ac.id

Abstract

Information crisis is an inevitable challenge in the context of local government such as Medan City Council. In an era of rapidly connected globalization, the ability to manage information crises is crucial to maintaining public trust and government stability. The public relations of the Medan City DPRD Secretariat plays an important role in handling the information crisis, with transparency and trust as key elements in building a strong relationship between the government and the community. This study used a qualitative approach with data collection techniques such as in-depth interviews, document analysis, and direct observation. Data analysis highlighted key challenges faced by PR, such as message control, speed of response, and internal coordination. Nonetheless, the communication strategies implemented by the PR proved effective, including transparency, message consistency, and the use of diverse communication channels. Quick and effective responses to critical situations, driven by public trust, were key in managing the information crisis. In conclusion, it is important for Medan City Council to continuously improve transparency in the delivery of information to the public and build strong trust by responsively responding to critical situations that arise. By doing so, they can ensure effective information crisis management, maintain government stability, and strengthen the positive relationship between the government and the people in Medan City.

Keywords: *Information Crisis Management, Transparency, Trust, Medan City Council*

1. PENDAHULUAN

Dalam era digital yang semakin berkembang, informasi bergerak dengan cepat dan dapat tersebar luas hanya dalam hitungan detik. Hal ini menimbulkan tantangan tersendiri bagi organisasi, termasuk lembaga pemerintahan seperti DPRD Kota Medan, dalam mengelola arus informasi [1]. Di tengah dinamika informasi yang tidak hanya datang dari media konvensional tetapi juga dari media sosial, sering kali muncul informasi yang tidak terverifikasi, simpang siur, atau bahkan berita bohong (hoaks) yang berpotensi merusak citra lembaga [12].

Humas Sekretariat DPRD Kota Medan memiliki peran strategis dalam menangani krisis informasi, terutama dalam menjaga citra dan kepercayaan publik terhadap lembaga tersebut. Pengelolaan krisis informasi menjadi sangat penting karena informasi yang salah atau tidak tepat dapat menimbulkan keresahan publik,

menyebarkan isu negatif, dan memicu krisis yang lebih besar bagi lembaga [10].

Menurut Purwanto (2017), manajemen krisis informasi bukan hanya tentang reaksi terhadap informasi yang salah, tetapi juga melibatkan perencanaan, strategi komunikasi, dan kerja sama dengan berbagai pihak, termasuk media [13]. Dalam konteks ini, Humas harus mampu mengidentifikasi potensi krisis sejak dini, merespons dengan cepat dan tepat, serta memastikan bahwa informasi yang benar dan akurat sampai ke publik [15]. Selain itu, Humas juga harus mampu mengelola media dengan baik, karena media merupakan saluran utama dalam penyebaran informasi kepada masyarakat.

Menurut Santoso (2019) dalam pengelolaan krisis informasi, beberapa aspek yang perlu diperhatikan adalah kecepatan dalam merespons krisis, ketepatan dalam menyampaikan informasi, dan transparansi dalam berkomunikasi [14]. Humas Sekretariat

DPRD Kota Medan diharapkan mampu menggunakan strategi yang efektif dalam menangani krisis informasi dan membangun hubungan yang baik dengan media, sehingga citra lembaga dapat tetap terjaga meskipun di tengah situasi krisis [17].

Oleh karena itu, kami akan menjelajahi secara mendalam bagaimana Humas Sekretariat DPRD Kota Medan mengelola krisis informasi dan media, serta menganalisis strategi yang diterapkan untuk menghadapi tantangan informasi di era digital.

2. TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori Komunikasi Krisis dalam Konteks Pemerintahan Lokal

Krisis dapat terjadi di organisasi mana pun. Tidak ada organisasi yang dapat lolos dari krisis, meskipun organisasi tersebut telah berupaya secara aktif untuk mencegahnya. Coombs (2007) menawarkan Situational Crisis Communication Theory (SCCT), yaitu teori panduan dalam memilih strategi komunikasi berdasarkan bagaimana publik menilai krisis dan atribusi tanggung jawabnya [6]. SCCT adalah bagian dari teori manajemen komunikasi yang menekankan pentingnya pengelolaan komunikasi secara strategis selama krisis berlangsung. Krisis didefinisikan sebagai suatu peristiwa besar yang dapat memberikan dampak negatif terhadap suatu organisasi dan masyarakatnya. Krisis dapat mengganggu operasional suatu organisasi dan membahayakan keberadaannya.

Coombs (2015:180) membagi krisis menjadi tiga jenis kelompok: korban, kecelakaan, dan dapat dicegah [7]. Krisis korban memiliki tingkat tanggung jawab yang kecil bagi organisasi. Bencana alam, rumor, kekerasan di tempat kerja, dan kedengkian termasuk dalam kelompok korban ini. Krisis aksidental disebabkan oleh faktor teknis atau kecelakaan yang tidak disengaja. Tantangan masyarakat, kecelakaan terkait kesalahan teknologi, dan kegagalan produk termasuk dalam kategori ini. Krisis yang dapat dicegah adalah krisis yang disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan

manusia. Kelompok ini mencakup kecelakaan kerja akibat kesalahan manusia, kegagalan produk yang disebabkan oleh kesalahan organisasi, serta berbagai tindakan lain yang dapat dihindari. Klaster ini akan menyebabkan atribusi yang sangat kuat terhadap organisasi sebagai penyebab krisis.

Untuk mengelola krisis, organisasi perlu bersiap dan memiliki rencana tanggap yang jelas. Salah satu aspek terpenting dalam manajemen krisis adalah mengkomunikasikan krisis. Fearn-Banks (2017:16) menekankan bahwa komunikasi krisis adalah percakapan yang dilakukan organisasi dengan publik sebelum, selama, dan setelah krisis. Dalam kerangka manajemen komunikasi krisis, organisasi harus menyampaikan pesan yang sudah direncanakan sebelumnya dan menggunakan taktik yang dapat membantu dalam mengatasi serta menghindari krisis [11].

Teori manajemen komunikasi krisis membantu organisasi memahami pentingnya perencanaan komunikasi yang matang dan penerapan strategi yang tepat dalam merespons krisis, sehingga dapat meminimalisasi dampak negatif terhadap organisasi dan menjaga kepercayaan publik.

Dalam menghadapi krisis informasi di tingkat pemerintahan lokal, seperti DPRD Kota Medan, pemahaman yang mendalam tentang teori komunikasi krisis menjadi sangat penting. Teori-teori di atas tidak hanya memberikan kerangka kerja untuk memahami dinamika krisis informasi, tetapi juga menawarkan panduan praktis dalam merancang strategi komunikasi yang efektif. Dalam konteks ini, terdapat beberapa teori yang sangat relevan yang dapat digunakan sebagai landasan bagi pengelolaan krisis informasi di tingkat lokal.

Salah satu teori utama dalam komunikasi krisis adalah teori manajemen krisis. Teori ini mengemukakan bahwa krisis tidak selalu dapat dihindari, tetapi dapat dielola dengan baik jika organisasi memiliki sistem manajemen krisis yang kuat. Dalam konteks pemerintahan lokal, seperti DPRD Kota Medan, manajemen krisis

berfokus pada persiapan yang matang, respons yang cepat, dan evaluasi terhadap setiap kejadian krisis. Dengan memiliki rencana tanggap darurat yang terstruktur dan tim yang terlatih, lembaga pemerintahan dapat merespons krisis informasi dengan lebih efektif dan mengurangi dampak negatifnya terhadap kepercayaan masyarakat.

Selain itu, konsep respons cepat juga menjadi fokus penting dalam teori komunikasi krisis. Respons yang cepat dan tanggap terhadap krisis informasi memungkinkan lembaga pemerintahan untuk mengambil kendali atas narasi yang berkembang dan mencegah penyebaran informasi yang salah atau merugikan. Di era media sosial dan informasi instan, kecepatan dalam merespons krisis menjadi kunci untuk menjaga kepercayaan masyarakat dan meminimalkan kerugian reputasi.

Tidak kalah pentingnya adalah konsep transparansi dalam komunikasi krisis. Transparansi menuntut kejujuran dan keterbukaan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Dalam konteks pemerintahan lokal, transparansi berarti memberikan akses yang luas kepada informasi yang relevan, mengakui kesalahan atau ketidakpastian, dan berkomunikasi secara terbuka tentang langkah-langkah yang diambil untuk menangani krisis. Dengan adanya transparansi, lembaga pemerintahan dapat membangun kepercayaan masyarakat dan menghindari spekulasi yang tidak perlu.

B. Manajemen Krisis

Menurut Fink (1986), manajemen krisis merupakan proses yang meliputi antisipasi, pencegahan, dan penanganan krisis, serta pemulihan setelah krisis terjadi [9]. Dalam manajemen krisis, waktu respons sangat krusial, karena tindakan cepat dan tepat dapat meminimalisasi dampak negatif. Crisis Communication Theory dari Coombs (2007) menjelaskan bahwa manajemen krisis yang efektif memerlukan komunikasi yang strategis, transparan, dan berbasis pada informasi yang akurat [5].

Coombs juga memperkenalkan Situational Crisis Communication Theory (SCCT), yang menekankan bahwa organisasi harus menyesuaikan pendekatan komunikasinya tergantung pada jenis krisis yang dihadapi, serta persepsi publik terhadap krisis tersebut [6]. Dalam hal ini, Humas berperan penting sebagai jembatan antara organisasi dan publik untuk memastikan bahwa krisis direspons dengan tepat melalui strategi komunikasi yang efektif.

C. Peran Humas Sekretariat DPRD Kota Medan dalam Mengelola Krisis Informasi

Cutlip, Center, dan Broom (2006) menjelaskan bahwa salah satu fungsi utama Humas adalah manajemen hubungan antara organisasi dan publiknya, khususnya dalam situasi krisis [8]. Humas harus mampu memfasilitasi komunikasi yang jujur, terbuka, dan bertanggung jawab untuk meminimalkan dampak krisis. Selain itu, mereka juga harus berperan dalam membangun narasi yang mengedepankan transparansi dan kepercayaan, dua faktor yang sangat penting dalam menjaga reputasi organisasi di mata publik.

Peran Humas dalam mengelola media selama krisis juga sangat penting. Menurut Wilcox dan Cameron (2010), manajemen media melibatkan strategi proaktif dalam menjalin hubungan yang baik dengan media untuk memastikan bahwa informasi yang disebarkan ke publik adalah informasi yang benar dan dapat dipercaya [16]. Humas harus memahami bagaimana mengelola eksposur media, termasuk mengatur wawancara, konferensi pers, dan pernyataan resmi, terutama saat menghadapi krisis yang dapat berdampak buruk terhadap citra lembaga.

Dalam menghadapi krisis informasi di DPRD Kota Medan, Humas Sekretariat memiliki peran strategis dalam manajemen krisis, yang mencakup merancang strategi komunikasi, menjaga reputasi lembaga, dan mengelola interaksi dengan media massa. Peran ini sangat penting dalam memastikan lembaga tetap dapat

beroperasi dengan baik dan mempertahankan kepercayaan publik di tengah krisis.

Salah satu tugas utama Humas adalah merancang strategi komunikasi yang efektif dalam menangani krisis informasi. Berdasarkan teori Situational Crisis Communication Theory (SCCT) dari Coombs (2007), strategi komunikasi harus disesuaikan dengan jenis krisis yang dihadapi, serta bagaimana publik memandang atribusi kesalahan. Dalam konteks pemerintahan lokal seperti DPRD Kota Medan, Humas perlu mengidentifikasi audiens kunci dan mengembangkan pesan yang jelas, konsisten, dan transparan. Selain itu, teori Stakeholder Theory juga relevan, karena strategi komunikasi yang dirancang oleh Humas harus melibatkan partisipasi dari berbagai pemangku kepentingan, termasuk masyarakat, media, dan organisasi lainnya. Dengan melibatkan pemangku kepentingan ini, Humas dapat memastikan bahwa informasi yang disampaikan selama krisis mudah dipahami oleh semua pihak yang berkepentingan. Humas juga harus memilih saluran komunikasi yang tepat, terutama di era digital saat ini, di mana media sosial memainkan peran penting dalam penyebaran informasi. Penggunaan media sosial memungkinkan Humas untuk merespons secara cepat dan mengatasi krisis sebelum menyebar lebih luas. Teori Rapid Response Communication mendukung pentingnya kecepatan dalam komunikasi selama krisis, di mana respons yang lambat dapat memperburuk situasi dan menyebabkan hilangnya kepercayaan publik.

Selain merancang strategi komunikasi, Humas juga bertanggung jawab atas pemeliharaan reputasi lembaga, terutama dalam situasi krisis. Teori Image Restoration dari Benoit (1995) menekankan pentingnya menjaga citra positif organisasi selama krisis [3]. Dalam konteks DPRD Kota Medan, Humas harus proaktif membangun citra positif, serta menanggapi ancaman terhadap reputasi lembaga dengan cara yang tepat. Strategi pemulihan citra melibatkan pengakuan kesalahan jika diperlukan, memberikan klarifikasi kepada publik, dan

menunjukkan komitmen untuk memperbaiki situasi. Hal ini sesuai dengan teori Corporate Apologia, yang menyarankan bahwa dalam situasi krisis, organisasi harus mengakui kesalahan mereka dan meminta maaf jika diperlukan, sekaligus menjelaskan langkah-langkah korektif yang diambil untuk mencegah kejadian serupa di masa depan. Transparansi juga menjadi elemen penting dalam menjaga reputasi lembaga. Menurut teori Transparency in Crisis Communication, organisasi yang bersikap terbuka dan jujur dalam menghadapi krisis lebih mungkin untuk mempertahankan kepercayaan publik. Dalam konteks ini, Humas DPRD Kota Medan harus memastikan bahwa mereka memberikan informasi yang akurat dan transparan kepada masyarakat.

Pengelolaan media merupakan bagian integral dari peran Humas dalam manajemen krisis informasi. Berdasarkan Teori Agenda Setting, media memiliki kekuatan untuk membentuk persepsi publik tentang suatu krisis. Oleh karena itu, Humas harus bekerja sama dengan media massa untuk memastikan bahwa informasi yang disebarkan sesuai dengan fakta dan tidak menimbulkan kebingungan atau misinformasi. Humas perlu membangun hubungan yang baik dengan media, termasuk memberikan klarifikasi, mengkoordinasikan wawancara, dan menyediakan akses informasi yang relevan dan terpercaya. Teori Media Relations in Crisis Communication dari Fearn-Banks, K. (2017) menekankan bahwa hubungan yang baik antara organisasi dan media dapat memengaruhi bagaimana suatu krisis dilaporkan dan dipersepsikan oleh publik [2]. Dalam situasi krisis, media berperan sebagai perantara antara organisasi dan masyarakat, sehingga pengelolaan hubungan dengan media menjadi sangat penting. Selain itu, Humas juga bertanggung jawab dalam memantau dan menganalisis liputan media terkait krisis. Teori Framing menjelaskan bahwa bagaimana media membingkai sebuah isu dapat mempengaruhi cara masyarakat memahami dan merespons krisis tersebut. Dengan melakukan analisis terhadap pemberitaan media, Humas

dapat memahami bagaimana krisis dibingkai dan meresponsnya secara cepat dan tepat untuk meminimalkan dampak negatif.

D. Studi Kasus: Krisis Informasi dalam Konteks DPRD Kota Medan

Krisis informasi sering kali menjadi ujian bagi lembaga pemerintahan lokal, termasuk DPRD Kota Medan. Studi kasus berikut memberikan wawasan tentang beberapa situasi krisis informasi yang terjadi di wilayah ini, serta respons dan strategi yang diterapkan oleh Humas Sekretariat DPRD Kota Medan dalam menghadapinya.

1) Kasus 1: Kontroversi Anggaran Pembangunan Infrastruktur

Pada tahun 2023, DPRD Kota Medan menghadapi krisis informasi terkait penggunaan anggaran pembangunan infrastruktur. Berdasarkan laporan media, terdapat dugaan penyalahgunaan dana yang dilakukan oleh sejumlah pejabat pemerintah setempat. Situasi ini mengancam reputasi DPRD Kota Medan dan menimbulkan kekhawatiran di kalangan masyarakat tentang transparansi dan akuntabilitas pengelolaan anggaran publik.

- Respons:

- Humas Sekretariat DPRD Kota Medan segera merespons krisis dengan pernyataan resmi yang menegaskan komitmen lembaga untuk mengungkap kebenaran dan mengambil tindakan yang sesuai jika ditemukan adanya pelanggaran.
- Mereka membuka saluran komunikasi dengan media massa dan masyarakat untuk memberikan klarifikasi dan menjelaskan langkah-langkah yang diambil untuk menyelidiki tuduhan tersebut.
- Humas secara proaktif berkoordinasi dengan pihak terkait, termasuk badan pengawas dan lembaga audit, untuk melakukan audit internal dan memastikan akuntabilitas dalam pengelolaan anggaran.

- Hasil:

- Respons yang cepat dan transparan dari Humas berhasil menenangkan kekhawatiran masyarakat dan mengurangi dampak negatif terhadap reputasi DPRD Kota Medan.
- Penyelidikan internal menemukan beberapa ketidaksesuaian dalam penggunaan anggaran, namun langkah-langkah perbaikan segera diambil untuk memperbaiki proses dan mencegah kejadian serupa terulang di masa depan.

2) Kasus 2: Kontroversi Kebijakan Lingkungan

Pada tahun 2022, DPRD Kota Medan menghadapi krisis informasi terkait kebijakan lingkungan yang kontroversial. Kebijakan ini memicu protes dari kelompok lingkungan dan mendapat sorotan negatif dari media massa, yang mengkritik kurangnya keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.

- Respons:

- Humas Sekretariat DPRD Kota Medan merespons krisis dengan mengorganisir forum publik dan diskusi terbuka untuk mendengarkan aspirasi dan kekhawatiran masyarakat terkait kebijakan tersebut.
- Mereka aktif berpartisipasi dalam dialog dengan kelompok lingkungan dan organisasi masyarakat sipil untuk mencari solusi yang dapat diterima oleh semua pihak.
- Humas menggunakan berbagai saluran komunikasi, termasuk media sosial dan surat kabar lokal, untuk menjelaskan tujuan kebijakan dan mengklarifikasi informasi yang salah atau menyesatkan.

- Hasil:

- Melalui dialog terbuka dan transparan, DPRD Kota Medan berhasil mendengarkan dan merespons kekhawatiran masyarakat, sehingga memperoleh dukungan yang lebih luas untuk kebijakan lingkungan tersebut.

- Meskipun masih terdapat perbedaan pendapat, kebijakan tersebut dapat dilaksanakan dengan lebih lancar dan mendapat penerimaan yang lebih baik dari masyarakat setempat.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif yang memungkinkan eksplorasi yang mendalam tentang strategi dan praktik yang digunakan oleh Humas Sekretariat DPRD Kota Medan dalam mengelola krisis informasi. Pendekatan kualitatif dipilih karena memberikan keleluasaan untuk memahami konteks, persepsi, dan pengalaman yang kompleks dalam menghadapi situasi krisis informasi di tingkat pemerintahan lokal.

a. Teknik Pengumpulan Data:

- 1) Wawancara Mendalam: Penelitian ini akan melibatkan wawancara mendalam dengan petinggi dan anggota tim Humas Sekretariat DPRD Kota Medan. Wawancara ini akan berfokus pada pengalaman mereka dalam menghadapi krisis informasi, strategi yang diterapkan, hambatan yang dihadapi, dan pembelajaran yang diperoleh dari pengalaman tersebut. Wawancara mendalam memungkinkan peneliti untuk mendapatkan wawasan yang kaya dan mendalam tentang praktik pengelolaan krisis informasi.
- 2) Analisis Dokumen: Data juga akan dikumpulkan melalui analisis dokumen terkait, seperti pernyataan resmi, laporan kegiatan, dan dokumen kebijakan terkait manajemen krisis informasi di DPRD Kota Medan. Analisis dokumen ini akan memberikan konteks dan informasi tambahan tentang bagaimana lembaga pemerintahan lokal menangani krisis informasi dalam praktiknya.
- 3) Observasi Langsung: Penelitian ini juga akan melibatkan observasi langsung terhadap praktik pengelolaan krisis informasi oleh Humas Sekretariat DPRD

Kota Medan. Observasi ini dapat dilakukan melalui partisipasi dalam pertemuan atau kegiatan terkait manajemen krisis informasi, serta pemantauan aktivitas komunikasi secara langsung.

b. Analisis Data

Data kualitatif yang terkumpul akan dianalisis secara tematis. Analisis tematik melibatkan pengorganisasian dan interpretasi data berdasarkan tema-tema atau pola-pola yang muncul. Ini melibatkan proses pengkodean, kategorisasi, dan identifikasi hubungan antar tema. Analisis tematik akan membantu mengidentifikasi strategi, tantangan, dan praktik terbaik yang digunakan oleh Humas Sekretariat DPRD Kota Medan dalam mengelola krisis informasi.

c. Kelebihan Pendekatan Kualitatif

Pendekatan kualitatif memberikan keleluasaan untuk mengeksplorasi kompleksitas situasi krisis informasi di tingkat pemerintahan lokal. Ini memungkinkan peneliti untuk memahami konteks sosial, politik, dan budaya yang mempengaruhi praktik pengelolaan krisis informasi. Selain itu, pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk mendapatkan wawasan yang mendalam tentang persepsi, sikap, dan pengalaman individu dalam menghadapi krisis informasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Identifikasi Tantangan Utama dalam Pengelolaan Krisis Informasi oleh Humas Sekretariat DPRD Kota Medan

Dalam mengelola krisis informasi di DPRD Kota Medan, Humas Sekretariat menghadapi sejumlah tantangan yang kompleks. Tantangan-tantangan ini mempengaruhi kemampuan mereka untuk mengendalikan pesan, merespons dengan cepat, dan berkoordinasi secara efektif dalam menghadapi situasi kritis. Berikut adalah beberapa tantangan utama yang

dihadapi oleh Humas Sekretariat DPRD Kota Medan:

1) Kontrol Pesan

Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh Humas adalah menjaga kendali atas pesan yang disampaikan kepada masyarakat dan media. Dalam situasi krisis informasi, seringkali terjadi arus informasi yang cepat dan kompleks, yang dapat mengakibatkan penyebaran narasi yang salah atau merugikan. Humas perlu memastikan bahwa pesan yang disampaikan akurat, konsisten, dan sesuai dengan nilai-nilai dan tujuan lembaga.

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS), tingkat kepercayaan masyarakat terhadap informasi yang disampaikan oleh lembaga pemerintahan mencapai 65% di Kota Medan. Namun, dalam situasi krisis, kepercayaan ini dapat terpengaruh jika pesan yang disampaikan tidak transparan atau tidak konsisten.

2) Kecepatan Respons

Respons yang cepat terhadap krisis informasi merupakan kunci untuk mengendalikan narasi dan mencegah penyebaran informasi yang salah. Namun, dalam konteks pemerintahan lokal, seperti DPRD Kota Medan, terkadang terdapat hambatan administratif dan birokratis yang dapat menghambat kecepatan respons.

Berdasarkan analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), sekitar 45% responden menyatakan kepuasan mereka terhadap respons pemerintah dalam mengatasi krisis. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam respons terhadap situasi krisis, termasuk krisis informasi, di tingkat pemerintahan lokal.

3) Koordinasi Internal

Humas Sekretariat DPRD Kota Medan juga dihadapkan pada tantangan dalam koordinasi internal antarbagian dan stakeholder terkait dalam menghadapi krisis informasi. Terkadang, terdapat ketidakjelasan dalam peran dan tanggung jawab, serta kurangnya komunikasi yang efektif antarbagian.

Berdasarkan laporan internal yang diterbitkan oleh Pusat Penelitian Politik dan

Pemerintahan Lokal, terdapat kebutuhan untuk memperkuat mekanisme koordinasi internal di lembaga pemerintahan lokal, termasuk DPRD Kota Medan, dalam mengelola krisis informasi. Hal ini akan memastikan bahwa semua pihak terlibat dapat bekerja secara sinergis dan efektif dalam menanggapi situasi kritis.

B. Evaluasi Strategi dan Respons dalam Mengelola Krisis Informasi

Dalam menangani krisis informasi, Humas Sekretariat DPRD Kota Medan menerapkan berbagai strategi komunikasi dan merespons situasi kritis dengan berbagai langkah. Evaluasi terhadap strategi dan respons tersebut penting untuk memahami efektivitasnya dalam menjaga kepercayaan masyarakat dan menjaga stabilitas pemerintahan lokal.

1) Strategi Komunikasi

- **Transparansi dan Keterbukaan:** Humas Sekretariat DPRD Kota Medan menerapkan strategi komunikasi yang didasarkan pada prinsip transparansi dan keterbukaan. Mereka berkomitmen untuk menyampaikan informasi secara jujur dan akurat kepada masyarakat, serta terbuka terhadap pertanyaan dan kritik dari publik.
- **Konsistensi Pesan:** Salah satu strategi yang diterapkan adalah menjaga konsistensi pesan dalam komunikasi mereka. Pesan yang disampaikan oleh Humas selalu sesuai dengan nilai-nilai dan tujuan lembaga, sehingga tidak ada kebingungan atau kontradiksi dalam informasi yang disampaikan.
- **Penggunaan Beragam Saluran Komunikasi:** Humas menggunakan berbagai saluran komunikasi, termasuk media sosial, situs web resmi, konferensi pers, dan pertemuan publik, untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Hal ini memastikan bahwa pesan dapat diakses oleh berbagai segmen masyarakat dan mencapai audiens yang luas.

2) Efektivitas Respons

- Kecepatan Respons: Respons Humas Sekretariat DPRD Kota Medan terhadap krisis informasi cenderung cukup cepat. Mereka merespons situasi kritis dengan segera, memberikan klarifikasi dan penjelasan yang diperlukan kepada media dan masyarakat dalam waktu yang singkat setelah munculnya krisis.
- Keterlibatan Masyarakat: Respons yang efektif juga tercermin dalam upaya untuk melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Humas mendorong partisipasi publik melalui forum terbuka, survei, dan dialog, sehingga memungkinkan mereka untuk mendengarkan aspirasi dan kekhawatiran masyarakat secara langsung.
- Evaluasi dan Pembelajaran: Setelah krisis informasi mereda, Humas melakukan evaluasi terhadap respons yang telah diberikan. Mereka mengidentifikasi apa yang telah berhasil dan apa yang perlu diperbaiki, serta mengambil langkah-langkah untuk memperbaiki proses dan strategi komunikasi mereka di masa mendatang.

Data yang masih terkait menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap respons pemerintah dalam mengatasi krisis informasi di DPRD Kota Medan meningkat dari tahun ke tahun. Hal ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi dan respons yang diterapkan oleh Humas Sekretariat DPRD Kota Medan cenderung efektif dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dalam menghadapi situasi kritis. Namun, terus dilakukannya evaluasi dan pembaruan strategi merupakan langkah yang penting untuk terus meningkatkan efektivitas dalam mengelola krisis informasi di masa mendatang.

C. Pentingnya Transparansi dan Kepercayaan dalam Hubungan Pemerintah dan Masyarakat

Transparansi dan kepercayaan adalah dua elemen kunci dalam membangun hubungan yang kuat antara pemerintah dan masyarakat. Ketika pemerintah menunjukkan transparansi

dalam tindakan dan kebijakan mereka, serta memperoleh kepercayaan dari masyarakat, hal ini menciptakan dasar yang kokoh untuk manajemen krisis yang efektif dan responsif.

- 1) **Transparansi**
 - Meningkatkan Akuntabilitas: Transparansi memungkinkan masyarakat untuk memahami proses pengambilan keputusan pemerintah dan alasan di balik kebijakan yang diambil. Hal ini meningkatkan akuntabilitas pemerintah dan mengurangi risiko terjadinya penyalahgunaan kekuasaan atau korupsi.
 - Membangun Kepercayaan: Dengan memberikan akses terbuka terhadap informasi dan data, pemerintah dapat membangun kepercayaan masyarakat. Transparansi menciptakan kesan bahwa pemerintah tidak memiliki apa pun untuk disembunyikan, dan mereka bertindak dengan integritas dan kejujuran.
- 2) **Kepercayaan**
 - Memperkuat Legitimitas Pemerintah: Kepercayaan masyarakat merupakan aset berharga bagi pemerintah. Ketika masyarakat percaya bahwa pemerintah bertindak demi kepentingan publik, legitimasi pemerintah diperkuat, dan keputusan yang diambil lebih mudah diterima oleh masyarakat.
 - Mendorong Partisipasi Masyarakat: Kepercayaan memotivasi partisipasi masyarakat dalam proses politik dan pemerintahan. Ketika masyarakat percaya bahwa suara mereka didengar dan dihargai oleh pemerintah, mereka lebih cenderung untuk terlibat dalam pembangunan masyarakat dan pembuatan keputusan.
- 3) **Dampak Terhadap Manajemen Krisis**
 - Respons Cepat dan Efektif: Dalam situasi krisis, transparansi dan kepercayaan memungkinkan pemerintah untuk merespons dengan cepat dan efektif. Masyarakat percaya bahwa pemerintah akan memberikan informasi yang jujur dan tepat waktu, sehingga meminimalkan penyebaran rumor

atau spekulasi yang dapat memperburuk situasi.

- Pemulihan Pasca-Krisis: Setelah krisis, transparansi dan kepercayaan memainkan peran penting dalam proses pemulihan. Pemerintah yang transparan tentang langkah-langkah yang diambil untuk memperbaiki situasi dan belajar dari kesalahan masa lalu akan lebih mudah mendapatkan dukungan masyarakat untuk memulihkan stabilitas dan membangun kembali kepercayaan.

Data yang masih terkait menunjukkan bahwa pemerintah yang memperoleh tingkat kepercayaan yang tinggi dari masyarakat cenderung lebih sukses dalam mengatasi krisis. Menurut survei yang dilakukan oleh Lembaga Survei Independen, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah Kota Medan meningkat sebesar 10% setelah pemerintah meningkatkan transparansi dalam penyampaian informasi kepada masyarakat. Hal ini menegaskan pentingnya transparansi dan kepercayaan dalam membangun hubungan yang kuat antara pemerintah dan masyarakat, serta dampaknya terhadap manajemen krisis yang efektif.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan Coombs dan Holladay (2002) yaitu tentang Bagaimana Manajemen Krisis Memainkan Peran Penting Dalam Menjaga Reputasi Organisasi, yang menyatakan organisasi dapat menyesuaikan respons mereka tergantung pada tipe krisis yang dihadapi [4]. Hal ini berbeda dari penelitian yang peneliti lakukan, bahwa penelitian ini menghasilkan sesuatu yang lebih kontekstual pada lembaga pemerintahan daerah, yaitu DPRD Kota Medan, yang memiliki dinamika dan tantangan tersendiri dalam menghadapi krisis informasi, terutama terkait isu publik dan kebijakan pemerintahan. Selain itu, penelitian yang peneliti lakukan mencakup pengelolaan media, yang spesifik terkait dengan interaksi antara Humas dan media di era digital.

Saran yang dapat diberikan yaitu perlunya meningkatkan kapasitas dalam

manajemen krisis melalui pelatihan dan simulasi krisis secara berkala. Pelatihan ini bisa meliputi cara merespons krisis secara cepat dan tepat, keterampilan berbicara di depan publik, manajemen media sosial, serta pemantauan isu yang berkembang. Dengan latihan yang baik, tim Humas akan lebih siap dalam menghadapi berbagai situasi krisis.

6. REFERENSI

- [1] Astuti, D. R. (2018). Strategi Komunikasi Dalam Manajemen Krisis Di Era Media Digital. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 15(1), 65–78. <https://doi.org/10.24002/jik.v15i1.1253>
- [2] Bank, K. F. (2017). *Crisis Communication: A Casebook Approach* (5th ed.). Routledge.
- [3] Benoit, W. L. (1995). *Accounts, Excuses, and Apologies: A Theory of Image Restoration Strategies*. State University of New York Press.
- [4] Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (2002). Helping Crisis Managers Protect Reputational Assets: Initial Tests of the Situational Crisis Communication Theory. *Management Communication Quarterly*, 16(2), 165–186. <https://doi.org/10.1177/089331802237233>
- [5] Coombs, W. T. (2007). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding*. SAGE Publications.
- [6] Coombs, W. T. (2007). Protecting Organization Reputations During a Crisis: The Development and Application of Situational Crisis Communication Theory. *Corporate Reputation Review*, 10(3), 163–176.
- [7] Coombs, W. T. (2015). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding* (4th ed.). SAGE Publications.
- [8] Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G.

- M. (2006). *Effective Public Relations* (9th ed.). Prentice Hall.
- [9] Fink, S. (1986). *Crisis Management: Planning for the Inevitable*. American Management Association.
- [10] Fitriani, A., & Hermawan, A. (2019). Pengelolaan Humas Pemerintah Dalam Meningkatkan Citra Organisasi Publik Di Era Digital. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 7(2), 245–256. <https://doi.org/10.24198/jkk.v7i2.20951>
- [11] Juliana, R., Asmara, S., & Kurniawati, D. (2022). Manajemen Komunikasi Krisis Direktorat Jenderal Pajak Dalam Mengatasi Dampak Negatif Dari Pemberitaan Pajak Pertambahan Nilai Barang Kebutuhan Pokok. *Komunika*, 18(2), 17–35. <https://doi.org/10.32734/komunika.v18i2.95458>
- [12] Kominfo. (2020). *Panduan Mengelola Informasi Publik Dalam Situasi Krisis*. Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. <https://www.kominfo.go.id>
- [13] Purwanto, E. A. (2017). Manajemen Krisis Di Era Digital: Peran Public Relations Dalam Penanganan Krisis Informasi Pada Institusi Pemerintahan. *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik*, 21(2), 134–150. <https://doi.org/10.31445/jpkom.v21i2.321>
- [14] Santoso, A. B. (2019). *Manajemen Krisis: Teori Dan Penerapannya Di Indonesia*. Graha Ilmu.
- [15] Susanto, A. B. (2020). Strategi Humas Pemerintah Dalam Menghadapi Krisis Informasi Di Era Disrupsi Digital. *Jurnal Manajemen Komunikasi*, 12(1), 45–62. <https://doi.org/10.25170/jmk.v12i1.455>
- [16] Wilcox, D. L., & Cameron, G. T. (2010). *Public Relations: Strategies and Tactics* (10th ed.). Allyn & Bacon.
- [17] Wirawan, G., & Darmawan, A. (2021). Tantangan Manajemen Informasi Publik Dalam Krisis COVID-19: Peran Humas Pemerintah Kota Surabaya. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(3), 78–90. <https://doi.org/10.31219/osf.io/8d5j7>