

**SKRIPSI**

**KOMUNIKASI KRISIS PEMERINTAHAN (STUDI DESKRIPTIF  
KUALITATIF PADA BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT  
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI RIAU PASCA KASUS SUAP  
ANNAS MAAMUN TAHUN 2014)**

Disusun Oleh  
**DWI GAYATRI MISTAR**  
13321070

Telah dipertahankan dan disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya  
Universitas Islam Indonesia  
Tanggal: 09 FEB 2017

Dewan Penguji :

1. Mutia Dewi, S.Sos., M.I.Kom.  
NIDN 0520028302

2. Raden Narayana Mahendra Prastya, S.Sos., MA.  
NIDN 0520058402

Mengetahui

**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya  
Universitas Islam Indonesia**

**Muzayin Nazaruddin, S.Sos., MA**

**NIDN. 0516087901**



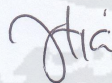
SKRIPSI  
KOMUNIKASI KRISIS PEMERINTAHAN (STUDI DESKRIPTIF  
KUALITATIF PADA BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT  
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI RIAU PASCA KASUS SUAP  
ANNAS MAAMUN TAHUN 2014)

Disusun Oleh  
**DWI GAYA TRI MISTAR**  
13321070

Telah disetujui oleh dosen pembimbing skripsi untuk diujikan dan dipertahankan  
dihadapan tim penguji skripsi

Tanggal : 09 FEB 2017

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
الجامعة الإسلامية  
Dosen Pembimbing Skripsi



Mutia Dewi, S.Sos., M.I.Kom.

NIDN. 0520028302

## PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Dwi Gayatri Mistar

No. Mahasiswa : 13321070

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Melalui surat ini saya menyatakan bahwa :

1. Selama melakukan penelitian pembuatan laporan penelitian skripsi saya tidak melakukan tindakan pelanggaran akademik dalam bentuk apapun, seperti penjiplakan, pembuatan skripsi oleh orang lain, atau pelanggaran lain yang bertentangan dengan etika akademik yang dijunjung tinggi Universitas Islam Indonesia. Karena itu, skripsi ini merupakan karya ilmiah saya sebagai peneliti, bukan karya jiplakan atau karya orang lain.
2. Apabila dalam ujian skripsi saya terbukti melanggar etika akademik, maka saya siap menerima sanksi sebagaimana aturan yang berlaku di Universitas Islam Indonesia.
3. Apabila di kemudian hari, setelah saya lulus dari Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia ditemukan bukti secara meyakinkan bahwa skripsi ini adalah karya jiplakan atau karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang ditetapkan Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 9 Februari 2017

Yang menyatakan,


Dwi Gayatri Mistar

13321070



# PEMERINTAH PROVINSI RIAU SEKRETARIAT DAERAH

Jln. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 33749, 33180, 40302, 40307 Fax. (0761) 33477  
PEKANBARU

Kode Pos : 28126

## SURAT KETERANGAN

Nomor : 537/HMS-XII/2016

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau menerangkan bahwa :

Nama : Dwi Gayatri Mistar  
NIM : 13321070  
Prodi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya  
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Indonesia  
Judul Skripsi : Komunikasi Krisis Pemerintahan (Studi Deskripsi Kualitatif pada Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau) dalam upaya Pemulihan Citra Pasca Kasus Suap Annas Maamun Tahun 2014

Telah melakukan Penelitian di Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau dari tanggal 10 - 21 Oktober 2016 di Pekanbaru Riau.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Pekanbaru, Desember 2016

KEPALA BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT



**DARUSMAN**

Pembina

NIP. 19591214 198010 1 001

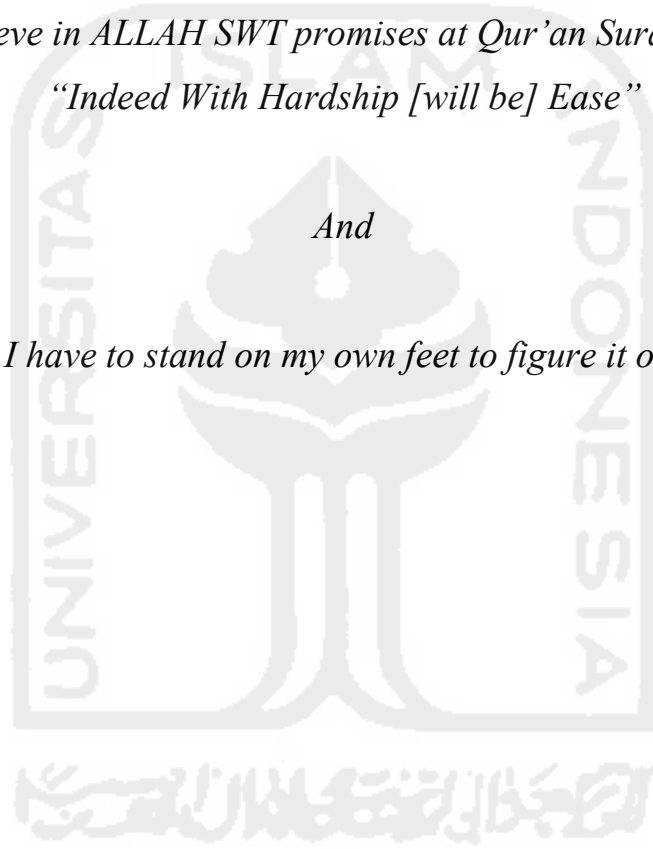
## HALAMAN MOTTO

*I believe in ALLAH SWT promises at Qur'an Surah 94: 5*

*“Indeed With Hardship [will be] Ease”*

*And*

*I have to stand on my own feet to figure it out*



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Bagian dari perjuangan yang Saya dedikasikan dan persembahkan untuk :

**“ALLAH SWT”**

**“Kakek Tercinta H. ABDUL AZIZ ABDUS”**

**“Ayahanda dan Ibunda Tersayang MISTAR USMAN dan ELLY**

**TRIANA AZIZ”**

**“Abang Terkasih RIKO PRATAMA ASYURA”**



## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillahirabbil'alamin*, puji dan syukur atas segala rahmat, hidayah, dan taufiq yang telah dilimpahkan sehingga skripsi dengan judul “Komunikasi Krisis Pemerintahan (Studi Deskriptif Kualitatif pada Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau Pasca Kasus Suap Annas Maamun Tahun 2014)” dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam juga tidak lupa penulis sampaikan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah berjuang dan berdedikasi tinggi membawa seluruh umat Muslim menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti saat ini. Skripsi ini penulis selesaikan sebagai persyaratan untuk memenuhi gelar Sarjana Strata Satu dari Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Indonesia.

Skripsi ini penulis selesaikan dengan tujuan untuk mendeskripsikan strategi komunikasi krisis yang dilakukan saat kasus suap Annas Maamun selaku Gubernur Riau Nonaktif 2014-2019 terjadi. Kasus suap yang dilakukan oleh Annas Maamun hingga menyebabkan terjadinya operasi tangkap tangan oleh KPK pada tanggal 25 September 2014 menimbulkan berbagai dampak negatif bagi Pemerintah Provinsi Riau. Di antaranya ialah, menurunnya laju perkembangan sistem pemerintahan, APBD tahun 2014 anjlok, RAPBD tahun 2015 yang dikembalikan oleh Mendagri Republik Indonesia hingga program pemerintah yang tidak direalisasikan. Hal tersebut kemudian menyebabkan krisis di lingkungan Pemerintah Provinsi Riau. Oleh karena itu, Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau melakukan beberapa strategi komunikasi krisis untuk menangani krisis yang terjadi di lingkungan Pemerintah Provinsi Riau.

Di samping itu, ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya juga tidak lupa penulis sampaikan kepada seluruh pihak yang bersedia memberikan dukungan baik dari segi material maupun non material. Adapun ucapan terima kasih tersebut penulis sampaikan kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan seluruh rahmat dan hidayah-Nya serta restu yang tiada hentinya hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Bapak Muzayin Nazaruddin, S.Sos., MA. selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Indonesia yang memberikan kesempatan kepada seluruh mahasiswa/i Prodi Ilmu Komunikasi untuk melakukan penelitian secara nyata melalui pengerjaan skripsi sebagai Tugas Akhir Mahasiswa.



3. Ibu Mutia Dewi, S.Sos., M.I.Kom. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang bersedia memberikan bimbingan, arahan, dukungan, dan cambukan agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat dan segera.
4. Bapak Raden Narayana Mahendra, S.Sos., MA. selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah membantu Saya untuk dapat menyempurnakan skripsi ini dengan tepat.
5. Ibu Sumekar Tanjung, S.Sos., MA. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan dukungan sehingga segala proses dan urusan serta kegiatan penulis dalam dunia akademik dapat terselesaikan dengan baik.
6. Bapak Doni Aprialdi, Bapak Yoserizalzen, Bapak Eriadi Fahmi, dan Bapak Teguh selaku narasumber dan informan penelitian di Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau. Segala kebaikan, keramahan, dan informasi yang telah diberikan sangat membantu penulis dalam pengerjaan skripsi ini.
7. Bapak H. Helmi Burman dan seluruh staff Harian Riau Pos selaku narasumber bagi penelitian di Kantor Harian Riau Pos. Seluruh bantuan, data dan informasi yang narasumber berikan sangat berarti bagi penelitian yang dilakukan.
8. Bapak Abdul Rahman Aziz dan Ibu Yuli Subairie Nasir selaku narasumber yang berasal dari lingkungan Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pemerintah Provinsi Riau. Seluruh aspirasi, pendapat dan informasi yang diberikan sangat membantu penyelesaian skripsi ini.
9. Ayahanda dan Ibunda tercinta yang selalu mendo'akan, mendukung, dan memotivasi penulis. Saya percaya, hasil kerja keras Saya adalah buah dari restu dan do'a dari Ayahanda dan Ibunda tercinta.
10. Abang kandung Saya, Riko Pratama Asyura yang selalu memberikan seluruh kasih sayang dan dukungan hingga skripsi Saya dapat diselesaikan.
11. Keluarga besar Saya, Oma Hj. Hafifah, Ibu Syitah, Ayah Helmi, Om Aman, Tante Novi, Om A'im, Tante Yuli, Mama Fikah, Aik, Om Sadat dan seluruh keluarga besar H. Abdul Aziz Abdus yang tidak dapat Saya sebutkan satu persatu. Limpahan kasih sayang yang kalian berikan adalah nikmat tersendiri bagi Saya hingga seluruh dukungan bagi pengerjaan skripsi Saya yang tiada henti-hentinya.
12. Aditya sebagai teman, sahabat, dan partner Saya yang selalu mendukung dan memberikan semangat agar skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
13. Sahabat-sahabat Saya sejak SD, SMP, SMA hingga sekarang, Ayu, Rara, Nadira, Viona, Dessy, Novi, Putri dan Yolanda. Kalian yang selalu merangkul di saat



Saya jatuh, menghibur di saat Saya sedih, menegur di saat Saya salah, dan merasa bangga di saat Saya berjaya.

14. Teman-teman seperjuangan Saya menuju Strata Satu, Riri, Ahsanti, Faiza, Tiara Ella, Hyelena, Bela, Almira, Yayank, Romlatun, Puji, Fadhil, Amanah, Shelma, Jessica, Ratih, Whisnu dan seluruh Keluarga Besar Prodi Ilmu Komunikasi 2013.
15. Teman-teman KKN Unit 318, Umami, Faiza, Ika, Fandi, Bimo dan Ofin yang selalu mendukung dan membantu Saya dalam segala hal.
16. Seluruh pihak yang beredia memberikan dukungan, partisipasi, do'a, dan kasih sayang kepada Saya yang tidak dapat disebutkan satu persatu.



Yogyakarta, 9 Februari 2017

Dwi Gayatri Mistar