

ABSTRAKSI

Dwi Gayatri Mistar. Krisis Komunikasi Pemerintahan (Studi Deskriptif Kualitatif pada Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau Pasca Kasus Suap Annas Maamun Tahun 2014). Skripsi Sarjana. Program Studi Ilmu Komunikasi. Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya. Universitas Islam Indonesia. 2017.

Annas Maamun merupakan Gubernur Riau terpilih dengan periode kepemimpinan yakni tahun 2014-2019. Annas Maamun menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagai Gubernur Riau terhitung dari tanggal 19 Februari 2014. Namun, pada tanggal 25 September 2014 Annas Maamun tertangkap tangan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) karena menerima suap untuk pengajuan revisi alih fungsi hutan di Kuantan Singingi, Riau senilai Rp. 2 Miliar. Annas Maamun kemudian didakwa dengan hukuman pidana enam tahun penjara. Hingga mengakibatkan Pemerintah Provinsi Riau mengalami krisis.

Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan tindakan komunikasi krisis yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Riau melalui peran Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau. Penelitian ini juga bertujuan untuk mendeskripsikan faktor-faktor pendukung dan penghambat yang teridentifikasi dalam pelaksanaan tindakan komunikasi krisis tersebut. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif untuk menjelaskan dan mendeskripsikan hasil data penelitian secara lengkap.

Hasil penelitian yang berhasil ditemukan ialah dilakukan beberapa tindakan komunikasi krisis untuk menangani krisis pemerintahan. Adapun tindakan komunikasi krisis yang dilakukan meliputi penetapan pengelola komunikasi krisis, menjalin hubungan dengan media massa, melakukan pengumpulan berbagai fakta, mengadakan konferensi pers, melaksanakan komunikasi reputasi melalui publikasi-publikasi positif di *website* resmi biro, menetapkan Kepala Biro sebagai juru bicara pemerintahan, dan menyediakan berbagai saluran komunikasi. Selain itu, terdapat faktor-faktor pendukung pelaksanaan komunikasi krisis. Di antaranya ialah penggunaan sistem *one gate communication*, menyediakan saluran tatap muka langsung berupa ruang khusus wartawan, strategi pesan yang disampaikan yakni *rebuilding* yang memperlihatkan keprihatinan, dan saluran media massa disediakan maksimal. Sedangkan, beberapa faktor penghambat yang teridentifikasi ialah tidak memiliki *crisis plan*, posisi humas pada saat tahap awal krisis menutup diri, waktu respons krisis tidak segera, tim pengelola komunikasi krisis tidak terstruktur, saluran komunikasi *online* tidak digunakan maksimal, dan hadirnya juru bicara pihak eksternal.

Kata Kunci : Suap, Krisis, Komunikasi Krisis, Biro Hubungan Masyarakat.

ABSTRACT

Dwi Gayatri Mistar. Government Crisis Communication (Qualitative Descriptive Study on Public Relations Bureau of the Regional Secretariat of Riau Province Post-Bribery Case of Annas Maamun in 2014). Bachelor Thesis. Communication Science Program. Faculty of Psychology and Socio-Culture Sciences. Universitas Islam Indonesia. 2017.

Annas Maamun was previously chosen to become the Governor of Riau Province during the period of 2014-2019. Annas Maamun ran his duties and several functions attached to it count on February 19th 2014. Nevertheless on September 25th 2014 Annas Maamun was arrested by Indonesian Corruption Eradication Commission (KPK) due to for accepting bribes as a propose to accept revision of forest conversion in Kuantan Singingi, Riau for Rp. 2 billions worth. Hence Annas Maamun was accused to criminal penalties for 6 years in prison. That fact converted the Government of Riau Province into crisis.

This final research as a bachelor thesis written and developed aims to provide open clarification as an explanation which took informants of the Government of Riau Province through Public Relations Bureau of the Regional Secretariat of Riau Province as well as to describe an enabling and inhibiting factors which are identified on the implementation of crisis communication. The method is used in this research is qualitative descriptive which can explain and describe completely.

The results clarified if there are several ways in handling the government crisis communications. Among them; establishment of crisis communications manager, affiliation with the mass media, collecting the facts, held a press conference, implementing communications reputation through positive publications in the official website of the bureau, setting the Bureau Chief government as a Spokesman, and providing a variety of communication channels. Furthermore, several enabling and inhibiting factors were identified as well. Enabling factors are using one gate communication system, providing face to face channel such a special room reporters, the strategy of delivered messages which is the rebuilding of showing up for caring action, and mass media channel maximally provided. Whilst, for the inhibiting factors are the crisis plan has not fixed rule, the public relations' position at the early stage of crisis was isolating itself, crisis respond was not immediately, unstructured crisis communication team, the communication online channel was not optimally used and the presence of external spokesman.

Keywords : Bribery, Crisis, Crisis Communication, Public Relations Bureau.