

**ANALISIS MANAJEMEN KRISIS PEMERINTAH PROVINSI
RIAU DALAM MENGHADAPI BENCANA
KABUT ASAP TAHUN 2015**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi pada Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya
Universitas Islam Indonesia

Oleh :

ROZA NISMA RITA

11321060

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS PSIKOLOGI & ILMU SOSIAL BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2017

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS MANAJEMEN KRISIS PEMERINTAH PROVINSI
RIAU DALAM MENGHADAPI BENCANA
KABUT ASAP TAHUN 2015**

Disusun Oleh:
Roza Nisma Rita
11321060

Telah dipertahankan dan disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi
Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya
Universitas Islam Indonesia

Tanggal **15 AUG 2017**

Dosen Penguji:

1. Raden Narayana Mahendra Prasetya, S.Sos., MA.
NIDN : 0520058402
2. Mutia Dewi, S.Sos., M.I.Kom
NIDN : 0520028302



Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu sosial Budaya
Universitas Islam Indonesia




Muzayin Nazaruddin, S.Sos., MA
NIDN : 0516087901

SKRIPSI

**ANALISIS MANAJEMEN KRISIS PEMERINTAH PROVINSI
RIAU DALAM MENGHADAPI BENCANA
KABUT ASAP TAHUN 2015**

Disusun Oleh:

Roza Nisma Rita

11321060

Telah disetujui dosen pembimbingskripsi untuk diajukan dan dipertahankan di
hadapan tim penguji skripsi

Tanggal

Dosen Pembimbing Skripsi

Raden Narayana Mahendra Prasetya,S.Sos.,MA

NIDN : 052005802

PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK

Bismillahirrahmanirahim

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : ROZA NISMA RITA

No. Mahasiswa : 11321060

Melalui surat ini saya menyatakan bahwa:

1. Selama menyusun skripsi ini saya tidak melakukan tindak 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.
2. Karena itu, skripsi ini merupakan karya ilmiah saya sebagai penulis, bukan karya jiplakan atau karya orang lain.
3. Apabila di kemudian hari, setelah saya lulus dari Program Studi Ilmu Komunikasi, 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.

Demikian pernyataan ini saya setujui dengan sesungguhnya.

Yogyakarta, Agustus 2017

Yang menyatakan,

(Roza Nisma Rita)

MOTTO

Bismillahirrahmanirahim

"Kemenangan yang seindah-indahnya dan sesukar-sukarnya yang boleh direbut oleh manusia ialah menundukkan diri sendiri".

(Ibu Kartini)

“Pemenang kehidupan adalah orang yang tetap sejuk di tempat yang panas, yang tetap manis di tempat yang pahit, yang tetap merasa kecil di tempat yang besar, dan yang tetap tenang di tengah badai yang paling hebat”.

(Hi Tsuki Rin)

Dengan kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Bapak H. Ibrahim, Ibu Hj. Hasni, Adik, Suami tercinta Gilang Surya Pratama, anak-anakku tercinta Kevin dan Zhafran, beserta Papa dan Mama Mertua.....Terimakasih atas semua kasih sayang, dukungan, motivasi serta doa-doanya yang senantiasa selalu dipanjatkan kepada Alloh SWT demi keberhasilan dan kesuksesanku (tanpa beliau saya bukan apa-apa).
2. Almamater Universitas Islam Indonesia.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirabbil'alamiin, Puji dan Syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala limpahan anugerah dan rahmat-Nya yang diberikan, sehingga dalam perancangan skripsi dengan judul “Analisis Manajemen Krisis Pemerintah Provinsi Riau Dalam Menghadapi Bencana Kabut Asap Tahun 2015”, dapat diselesaikan dengan cukup baik. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat, dan para tabi'in yang selalu berjuang di jalan Allah SWT untuk menegakkan Islam hingga akhir zaman.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia. Banyak pihak yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis dengan tulus hati mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Muzayin Nazaruddin, S.Sos., M.A., selaku ketua Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia, yang turut membantu dalam memberikan arahan dalam pengerjaan perancangan laporan projek komunikasi ini.
2. Bapak Raden Narayana Mahendra Prastya, S.Sos., MA., selaku pembimbing laporan projek komunikasi pertama, yang sudah menyempatkan membimbing dan memberikan masukan hingga pertengahan perancangan laporan projek komunikasi penulis.
3. Bapak Zarkoni yang telah membantu, mengingatkan, menyemangati, dan mengusahakan segala urusan yang terkait kebutuhan akademik dan segala informasi yang dibutuhkan penulis selama perancangan tugas akhir laporan projek komunikasi.
4. Segenap dosen pengajar dan staf Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia yang telah

dengan sepenuh hati memberikan ilmu dan pengalaman yang berarti dalam proses awal hingga akhir perancangan tugas akhir laporan proyek komunikasi.

5. Sahabat dan keluarga besar Ilmu Komunikasi 2011.

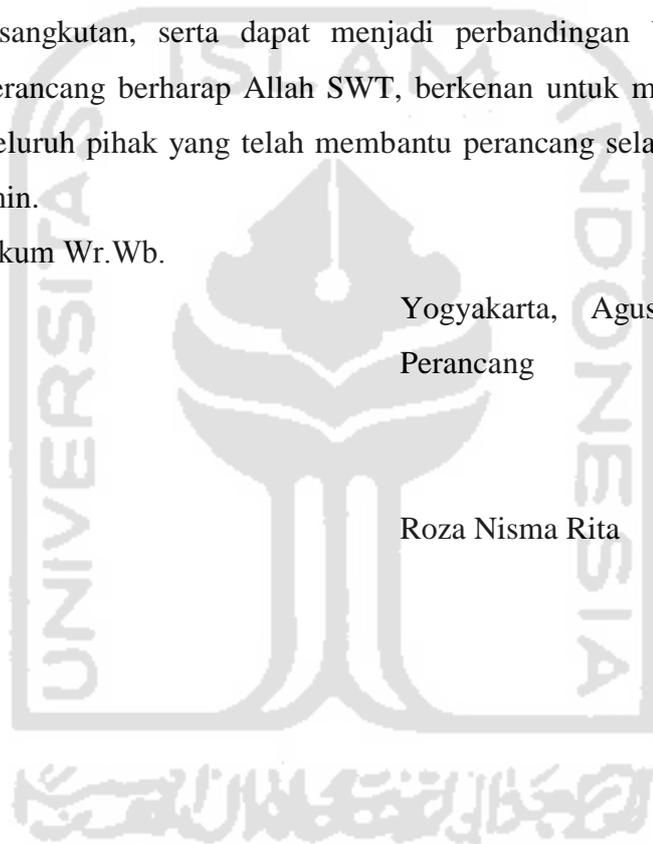
Perancang tugas akhir laporan proyek komunikasi menyadari bahwa laporan proyek komunikasi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, perancang sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dalam rangka memperbaiki skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang bersangkutan, serta dapat menjadi perbandingan bagi penelitian selanjutnya. Perancang berharap Allah SWT, berkenan untuk membalas segala kebaikan dari seluruh pihak yang telah membantu perancang selama ini. Aamiin yaa Rabbal alamin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, Agustus 2017

Perancang

Roza Nisma Rita

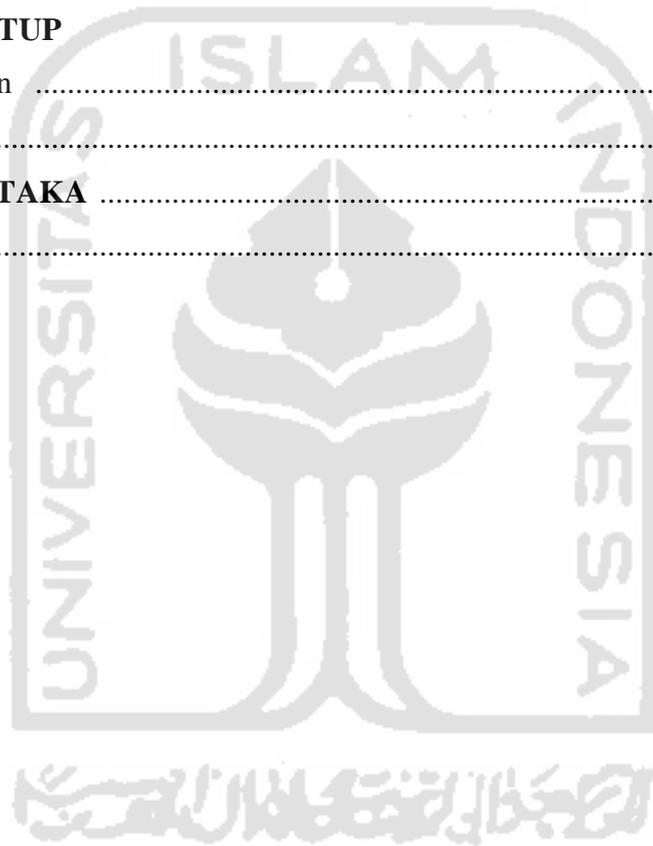


DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERNYATAAN	i
HALAMAN PENELITIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Tinjauan Pustaka.....	6
1. Penelitian Terdahulu yang Sejenis.....	6
2. Kerangka Teori	9
a. <i>Public Relations</i> dalam Pemerintahan.....	9
b. Pra Krisis	11
c. Krisis	12
d. Pasca Krisis	14
e. Manajemen Krisis	14
f. Klaster Krisis.....	16
g. Konstruksi Sosial Krisis	16
h. Penyelesaian Krisis	17

i. Teori Atribusi	19
F. Metode Penelitian	19
1. Pendekatan Penelitian	19
2. Jenis Penelitian	20
3. Informan Penelitian	21
4. Penentuan Objek Penelitian	21
5. Metode Pengumpulan Data	21
6. Teknik Triangulasi	22
7. Teknik Analisa Sumber	22
BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	23
A. Struktur Pemerintah Provinsi Riau	23
B. Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau	24
1. Kewenangan, Tugas Pokok dan Fungsi Biro Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau	24
2. Struktur Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau...	25
3. Bagian Pengumpulan Informasi	26
4. Bagian Penyajian Informasi	28
5. Bagian Penerangan	30
6. Bagian Publikasi	31
C. Biro Umum Daerah Provinsi Riau	32
D. Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB)	34
BAB III TEMUAN PENELITIAN	37
3.1. Krisis	37
3.1.1. Tahap Pra Krisis	38
3.1.2. Tahap Krisis	41
3.1.3. Tahap Pasca Krisis	46
3.2. Manajemen Krisis	47
3.2.1. Tahap Pra Krisis	47
3.2.2. Tahap Krisis	48
3.2.3. Tahap Pasca Krisis	52

BAB IV PEMBAHASAN	54
4.1. Atribusi, Kluster, dan Konstruksi Krisis	54
4.1.1. Atribusi Krisis	54
4.1.2. Klaster Krisis	55
4.1.3. Konstruksi Krisis	62
4.2. Manajemen Krisis	63
4.3. Manajemen Peran Humas Pemerintah Riau dalam Manajemen Krisis ...	73
BAB IV PENUTUP	
5.1. Simpulan	76
5.2. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	86



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Informan Penelitian.....	37
Tabel 3.2	Informan Penelitian	37



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Pemberitaan Saat awal Kabut Asap Muncul di Riau	39
Gambar 3.2 Pemberitaan Kabut Asap untuk Menarik Perhatian Masyarakat	39
Gambar 3.3 Pembagian Masker Hijau Korban Kabut Asap 2015	41
Gambar 3.4 Pemberitaan Dampak Kabut Asap bagi Pendidikan	42
Gambar 3.5 Artikel Riau Pos	44
Gambar 4.1 Opini Masyarakat Penyebab Kabus Asap Riau 2015 melalui Kompas.com	56
Gambar 4.2 Opini Masyarakat Penyebab Kabus Asap Riau 2015 melalui Kompas.com	57
Gambar 4.3 Opini Masyarakat Penyebab Kabus Asap Riau 2015 melalui Pikiran Rakyat	58
Gambar 4.4 Opini Kapolri Penyebab Kabus Asap Riau 2015 melalui Detik News.com	59
Gambar 4.5 Opini Masyarakat Penyebab Kabus Asap Riau 2015 melalui RRI Riau	59
Gambar 4.6 Opini Masyarakat Penyebab Kabus Asap Riau 2015 melalui Republika	60
Gambar 4.7 Opini Masyarakat Penyebab Kabus Asap Riau 2015 melalui DW.com	61
Gambar 4.8 Opini Masyarakat Penyebab Kabus Asap Riau 2015 melalui DW.com	61
Gambar 4.9 Opini Masyarakat Penyebab Kabus Asap Riau 2015 melalui Republika	62

ABSTRAKSI

Roza Nisma Rita. 11321060. Analisis Manajemen Krisis Pemerintah Provinsi Riau dalam Menghadapi Bencana Kabut Asap Tahun 2015. Tugas Akhir Sarjana. Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia. 2016.

Pembakaran hutan dan lahan selama ini merefleksikan bahwa praktik ini dilakukan secara sengaja dan menjadi salah satu bagian penting dari masalah kehutanan dan perkebunan Indonesia. Fakta lapangan menunjukkan bahwa kebakaran hutan secara nyata dipicu oleh api yang sengaja dimunculkan yang ditujukan untuk melakukan pembersihan lahan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada klaster krisis ini peristiwa kabut asap Riau tahun 2015 lebih cenderung dianggap sebagai klaster kesengajaan. Pada klaster ini dikategorikan ke dalam klaster kesengajaan karena adanya pembakaran lahan yang dilakukan oleh masyarakat atas perintah dari perusahaan-perusahaan dalam rangka pembukaan lahan baru bagi perusahaan tersebut. Manajemen krisis yang dilakukan oleh pemerintah Riau dalam menghadapi kabut asap melalui dua cara yaitu tahap perencanaan pra-krisis dan tahap penanggulangan krisis. Pada tahap perencanaan pra-krisis pemerintah Riau membentuk tim yang khusus menangani krisis. Adapun tim khusus yang dibentuk oleh pemerintah adalah *public relation*. Peran *public relations* ketika krisis datang yaitu mengenali gejala-gejala krisis terlebih dahulu. Kemudian setelah gejala dan tahapan krisisnya sudah jelas, barulah *public relations* mengambil tindakan dalam mengelola krisis.

Pada tahap upaya penanggulangan krisis yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten Riau adalah melakukan penanggulangan. Penanggulangan tersebut dilakukan oleh pemerintah kabupaten Riau dengan cara membuat pemberitaan dan bekerjasama dengan media-media lokal maupun nasional untuk memberitakan tentang kabut asap; dan tindakan pencegahan yang dilakukan dengan cara melibatkan orang banyak.

Pada tahap intervensi krisis (*intervention*) ini adapun adapun tindakan dalam yang dilakukan adalah dengan melakukan rehabilitasi terhadap masyarakat korban bencana dan rekonstruksi dengan melakukan pembangunan kembali pada fasilitas dan infrastruktur yang rusak akibat bencana. Anak-anak korban kabut asap diungsikan di rumah singgah. Selain taman bermain anak disediakan juga obat-obatan dan tenaga medis. Pemberian bantuan dari konselor maupun psikolog dapat juga menggunakan media atau terapi yang dapat digunakan untuk menghilangkan trauma, stres salah satunya dengan cara terapi bermain, melakukan penerbitan aturan pembukaan lahan, pembuatan basis data area yang rutin mengalami kebakaran, rekayasa pengolahan lahan gambut (karena ada juga beberapa kebakaran yang sifatnya alamiah), serta sosialisasi ke masyarakat areal lahan kebakaran, mengenai pentingnya berhati-hati dalam menggunakan lahan.

Kata kunci : Manajemen Krisis, Pemerintah Provinsi Riau, Bencana Kabut Asap

ABSTRACT

Roza Nisma Rita. Analysis 11321060. Riau Provincial Government Crisis Management in the Face of Disaster Haze 2015. Final Year Degree. Communication Studies Program, Faculty of Psychology and Socio-Cultural Studies, Islamic University of Indonesia. 2016.

Forest and land fires during this reflects that this practice be intentional and become an important part of the problem of forestry and plantation Indonesia. Facts on the ground indicate that the real forest fires sparked by a fire deliberately raised aimed to clear land.

The results show that in this cluster of crisis Riau haze events of 2015 are more likely to be considered as an intentional cluster. In this cluster is categorized into intentional clusters because of the burning of land done by the community on orders from companies in order to open new land for the company. The crisis management carried out by the Riau government in the face of haze in two ways is the stage of pre-crisis planning and crisis response. At the pre-crisis planning stage the Riau government formed a special team to handle the crisis. The special team formed by the government is public relations. The role of public relations when the crisis comes is to recognize the symptoms of the crisis first. Then after the symptoms and the crisis stage is clear, then public relations take action in managing the crisis.

At the stage of crisis prevention efforts undertaken by the Riau district government is doing the countermeasures. The handling is done by the Riau district government by making news and working with local and national media to preach smoke haze; And precautions taken by involving people.

At this stage of intervention, as for the internal action taken by rehabilitation of disaster victims and reconstruction by rebuilding facilities and infrastructure damaged by the disaster. Children smoke smog victims evacuated in shelters. In addition to children's playgrounds are also provided medicines and medical personnel. Providing assistance from counselors and psychologists can also use media or therapies that can be used to eliminate trauma, stress one of them by way of playing therapy, publishing land clearance rules, making a routine database of fires, peatland processing engineering (because there are also Some natural fires), as well as socialization to the community of fire land area, on the importance of being careful in using the land.

Keywords: Crisis Management, Provincial Government of Riau, Disaster Haze

BAB I PENDAHULUAN

A. Latarbelakang Masalah

Belakangan ini kebakaran hutan semakin menarik perhatian masyarakat dan dunia internasional, khususnya akibat kebakaran hutan dan lahan yang terjadi di Riau tahun 2015. Dinas Kehutanan mencatat sekitar 3.043 hektar lahan di Riau hangus terbakar sejak Juni 2015 hingga September 2015 (Sumber: <https://m.tempo.co/read/news/2015/09/16/206701075/kabut-asap-tni-hutan-riau-sengaja-dibakar> diakses pada tanggal 18 Februari 2016). Seluas 1.200 hektar di antaranya berada di atas konsesi perusahaan. Kebakaran dianggap sebagai ancaman potensial bagi pembangunan berkelanjutan karena efeknya secara langsung bagi ekosistem kontribusinya terhadap peningkatan emisi karbon dan dampaknya bagi keanekaragaman hayati.

Masalah kabut asap kembali menjadi sorotan media massa dan elektronik nasional. Hal ini dikarenakan peristiwa kabut asap telah menutup seluruh wilayah di RIAU hingga ke Sumatera dan Kalimantan serta mengganggu aktivitas masyarakat Singapura dan Malaysia. Dampak negatifnya tidak hanya menurunkan kualitas udara, tetapi juga mengganggu mobilitas dan melumpuhkan perekonomian daerah yang tercemar kabut asap. Sebagaimana yang diketahui, fenomena kabut asap itu merupakan ritual belasan tahun yang berulang yang tidak pernah mendapatkan solusi berarti dari negara. Dari perspektif ilmu ekonomi, kabut asap merupakan fenomena eksternalitas negatif. Eksternalitas negatif ialah *output* samping yang dihasilkan pelaku ekonomi atau industri yang merugikan pihak luar, misalnya, limbah dan pencemaran.

Pentingnya peristiwa ini segera di atasi karena kebakaran hutan mampu memberikan dampak langsung diantaranya: pertama, timbulnya penyakit infeksi saluran pernafasan akut bagi masyarakat. Kedua, berkurangnya efisiensi kerja karena saat terjadi kebakaran hutan dalam skala besar, sekolah-sekolah dan kantor-kantor akan diliburkan. Ketiga, terganggunya transportasi di darat, laut maupun udara. Keempat, timbulnya persoalan internasional asap

dari kebakaran hutan tersebut menimbulkan kerugian materiil dan imateriil pada masyarakat setempat dan sering kali menyebabkan pencemaran asap lintas batas (*transboundary haze pollution*) ke wilayah negara-negara tetangga, seperti Malaysia, Singapura, Brunei dan sebagian Thailand. (Sumber:<http://www.scrib.com/doc/49016405/makalah-Hukum-Kebijakan-Lingkungan-Hendra-Nanda-Rachmi-Zulkifli> diakses pada tanggal 18 Februari 2016).

Terjadinya peristiwa kabut asap di Riau tahun 2015 menyebabkan gangguan kesehatan yang cukup parah. Gangguan kesehatan yang disebabkan karena udara tercemar asap tersebut mengakibatkan \pm 78.933 orang terjangkiti penyakit terhitung dari awal Januari hingga 21 Oktober 2015. Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Riau Andra Sjafril mengatakan sebanyak 66.234 jiwa diantaranya terkena penyakit indeks saluran pernafasan akut (ISPA), 1.076 jiwa terjangkit pneunomoa, 3.073 terjangkit asma, 3.693 jiwa terkena penyakit mata, 4.857 jiwa terkena penyakit kulit, dan 19 korban jiwa dinyatakan meninggal karena kabut asap dimana lima korban berasal dari Sumatera Selatan, lima dari Kalimantan Tengah, lima orang dari Jambi, tiga dari Kalimantan Selatan dan satu orang dari Riau. Selain itu, gangguan kesehatan yang disebabkan karena udara tercemar tersebut juga menyebabkan gangguan pada sektor pendidikan, sehingga pemerintah Riau mengambil tindakan tegas dalam mengatasi permasalahan tersebut dengan meliburkan sementara aktivitas pendidikan sebanyak 210 sekolah.

(Sumber:<http://mediacenter.riau.go.id/read/3321/upaya-pemerintah-riau-melepaskan-belunggu-bencana-html>. diakses pada tanggal 11 Februari 2016).

Berdasarkan data yang dirilis Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB), pada 18 Februari 2015, diketahui bahwa:

“Hotspot di Sumatera terdeteksi satelit 44 titik. Dari jumlah tersebut, lebih dari separuhnya terdapat di Riau, yakni 26 titik. Rincian dari titik tersebut yaitu 7 titik berada di Bengkalis, Dumai 9, Rokan Hilir 4, Indragiri Hilir 5 dan Kepulauan Meranti 1 titik. Pemerintah Riau akhirnya menetapkan status darurat asap pada hari Senin tanggal 13 September 2015 lantaran kualitas udara memburuk. Indeks Standar Pencemaran Udara berada di atas 300 Psi atau berbahaya. Kondisi

tersebut membuat Pemerintah Provinsi Riau kemudian mengambil langkah cepat, untuk mengantisipasi bencana kabut asap sebelum menimbulkan dampak yang lebih jauh lagi”.

(Sumber:<http://www.viva.co.id/prancis/2016/read/591482-kabut-asap-udara-di-riau-kian-memburuk> diakses pada tanggal 15 Oktober 2015).

Salah satu antisipasi penanggulangan bencana asap dilakukan dengan menyewa heli dan bomber water. Akan tetapi, langkah strategis yang diambil oleh pemerintah kota Riau tersebut dianggap belum tepat dalam mengatasi kabut asap dan dianggap lamban dalam penanganannya. Berkaitan dengan keberadaan kabut asap di Riau yang terjadi secara terus-menerus, maka Darusman selaku kabag publikasi menjelaskan bahwa kondisi tersebut menyebabkan kondisi provinsi Riau menjadi semakin buruk. Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) mengatakan bahwa:

“Pada kondisi ini pemerintah Riau menyatakan sebagai situasi krisis. Pasalnya ratusan ribu warga mengalami dampak kesehatan akibat asap tersebut”.

(Sumber:http://www.bbc.com/Indonesia/berita_indonesia/2015/10/151024_indonesia_jakarta_kabutasap diakses pada tanggal 23 Oktober 2015)

Selain itu, BNPB memperkirakan terdapat lebih dari 43 juta jiwa penduduk baik di Sumatera maupun Kalimantan terpapar oleh adanya kabut asap. Seperti yang dikutip dalam wawancara Sutopo Purwo Nugroho selaku Kepala Pusat Data Informasi dan Humas BNPB lewat pernyataan resminya melalui situs Sekretariat Kabinet pada tanggal 23 Oktober 2015, beliau menyatakan bahwa “dengan skala kebakaran yang demikian luas tidak mungkin 1-2 minggu ke depan akan padam. Tapi semua ikhtiar kita lakukan bersama.

(Sumber:http://www.bbc.com/indonesia/berita_indonesia/2015/10/151024_indonesia_jakarta_kabutasap diakses pada tanggal 23 Oktober 2015).

Peristiwa kabut asap Riau tahun 2015 juga menjadi perhatian pemerintah. Hal ini ditunjukkan dari informasi yang tertuang pada situs Sekretariat Kabinet, pada tanggal 23 Oktober 2015 diketahui bahwa:

“Presiden menegaskan agar pemerintah melakukan operasi kemanusiaan guna menyelamatkan korban bencana kabut asap yang melanda sejumlah

daerah. “Semua kementerian agar konsentrasi dan masuk ke lapangan, terutama untuk yang berkaitan dengan anak dan bayi”.

(Sumber:http://www.bbc.com/indonesia/berita_indonesia/2015/10/151024_indonesia_jakarta_kabutasap diakses pada tanggal 23 Oktober 2015).

Pentingnya penelitian ini dilakukan oleh peneliti karena bencana kabut asap tersebut tidak hanya menjadi masalah nasional, akan tetapi juga menjadi masalah internasional dan kebakaran hutan tersebut telah menimbulkan dampak negatif terhadap negara-negara tetangga. Hal ini dibuktikan dari beberapa postingan BBC Indonesia menunjukkan bahwa pada tahap pra krisis ini pemerintah belum menunjukkan langkah serius sehingga memicu desakan dari negara tetangga seperti Thailand, Malaysia, dan Singapura karena kabut asap sudah mulai memasuki negara tetangga. Berikut hasil kutipan dari artikel BBC Indonesia Online pada tanggal 9 Oktober 2015.

“Thailand dan Singapura menyatakan bahwa Indonesia menunjukkan perilaku yang "sangat tidak memikirkan keselamatan warga kami, dan warga mereka sendiri". Kemudian, Perdana Menteri Malaysia, Najib Razak, telah mendesak Indonesia segera menindak pihak yang bertanggung jawab atas kebakaran hutan di Sumatra dan Kalimantan, menyusul kembali ditutupnya sekolah-sekolah di negeri itu pada 5-6 Oktober akibat kabut asap yang semakin tebal”.

(Sumber:http://www.bbc.com/indonesia/berita_indonesia/2015/10/151024_indonesia_jakarta_kabutasap diakses pada tanggal 23 Oktober 2015)

Selain itu, pentingnya penelitian ini dilakukan oleh peneliti karena bencana kabut asap di Riau tahun 2015 tercatat sebagai bencana kabut asap paling parah dalam sejarah. Hal ini sejalan dengan kutipan artikel www.dw.com pada tanggal 28 September 2015.

“Situasi kabut asap tahun 2015 serupa dengan tahun 1997 yang tercatat sebagai bencana kabut asap paling parah dalam sejarah. Jika perkiraan cuaca yang memprediksi kemarau panjang bertahan, ini akan membuat kabut asap 2015 termasuk yang paling parah dalam sejarah.” kata Robert Field, ilmuwan Columbia University yang juga bekerja untuk NASA. (Sumber:<http://www.dw.comwww.dw.com/id/nasa-kabut-asap-indonesia-terparah-dalam-sejarah> diakses pada tanggal 02 Juli 2017)

Selain itu, kebakaran hutan di Indonesia mempunyai dampak global dengan menghilangkan keanekaragaman hayati, menyumbangkan gas-gas

rumah kaca ke atmosfer, meracuni udara, dan dikaitkan dengan berkurangnya hujan.

Kejadian kabut asap 2015 yang sudah di uraikan di atas termasuk dalam kategori krisis. Iriantara (2004: 119) menjelaskan bahwa pengertian krisis pada dasarnya merupakan titik penentu atau momentum yang dapat mengarah pada kehancuran atau kejayaan. Arah perkembangan menuju kehancuran atau kejayaan tersebut sangat tergantung pada pandangan, sikap dan tindakan yang diambil terhadap krisis tersebut. Pada tahap krisis adalah tahap dimana situasi tidak dapat di manajemen dengan baik oleh organisasi sehingga situasi tersebut menyebar luas ke luar organisasi lainnya. Pada tahap ini, jalan terbaik yang dilakukan adalah meminimalkan akibat krisis, tidak memunculkan korban baru, termasuk mengisolasi krisis agar tidak meluas. Yang utama adalah menjamin keselamatan publik, bukan berkuat untuk mencari tahu penyebab krisis (Kasali, 2005: 19).

Oleh karena itu, pentingnya manajemen krisis dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Riau untuk mengatasi permasalahan yang terjadi pada peristiwa kabut asap 2015 di Riau. Iriantara (2004: 116) menjelaskan bahwa manajemen krisis adalah suatu persiapan dalam menghadapi situasi permasalahan yang datangnya secara tiba-tiba atau tidak di duga sama sekali. Jadi ketika krisis datang menerpa suatu organisasi dan organisasi tersebut memiliki manajemen krisis yang baik, maka siap menghadapi krisis yang datang. Pada manajemen krisis tersebut sudah terbentuk tim yang khusus menangani krisis. Hal ini dilakukan supaya pemerintah Riau memiliki rencana dalam menghadapi krisis dan menghindari keputusan yang keliru. Pemerintah Riau harus tahu skenario terburuk yang akan terjadi dan harus mempunyai *contingency plan* dalam menghadapinya.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Manajemen Krisis Pemerintah Provinsi Riau dalam Menghadapi Kabut Asap pada tahun 2015”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana analisis manajemen krisis pemerintah provinsi Riau dalam menghadapi kabut asap pada tahun 2015?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan analisis manajemen krisis pemerintah provinsi Riau dalam menghadapi kabut asap pada tahun 2015.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi wawasan pada kajian tentang analisis manajemen krisis pemerintah provinsi Riau dalam menghadapi kabut asap pada tahun 2015.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi pemerintah provinsi Riau, khususnya dalam kaitannya dengan masalah analisis manajemen krisis pemerintah provinsi Riau dalam menghadapi kabut asap pada tahun 2015.

E. Tinjauan Pustaka

1. Penelitian Terdahulu yang Sejenis

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang membahas tentang analisis manajemen krisis pemerintah provinsi Riau dalam menghadapi kabut asap pada tahun 2015, antara lain adalah:

- a. Devi Arlina Irawati mahasiswa program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta dengan judul *Humas dan Manajemen Krisis (Studi Deskriptif Kualitatif Peran Humas Mahkamah Konstitusi Dalam Menangani Krisis Kepercayaan di Masyarakat Akibat Kasus Penangkapan Akil Mochtar Tahun 2013)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa krisis kepercayaan yang terjadi di MK dapat menyebar luas ke media sehingga masyarakat mengetahui apabila Ketua MK saat itu, Akil Mochtar ditanggakap oleh KPK adalah

karena kegagalan pihak MK dalam mendeteksi gejala krisis. Setelah ditelusuri lebih dalam ternyata ditemukan fakta bahwa krisis yang terjadi adalah akibat dari kesalahan individu bukan kesalahan lembaga MK sendiri. Untuk mengatasi krisis kepercayaan MK dimata masyarakat, pihak MK tidak melakukan strategi manajemen krisis karena mereka tidak mempunyai persiapan dan menganggap bahwa krisis yang terjadi tidak akan mempengaruhi kinerja MK. Namun mereka tetap menerapkan strategi komunikasi dalam menangani krisis yaitu *mortification strategy* dimana MK mengakui kalau memang sedang terjadi krisis dan meminta maaf kepada masyarakat sebagai tindakan regret dan melakukan tindakan pencegahan sebagai *retrification*.

- b. Marsefio S. Luhukay mahasiswa program studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Kristen Petra (2008) dengan judul Penerapan Manajemen Krisis di Indonesia: Memotret Krisis Dalam Kacamata *Public Relations*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa krisis tidak bisa menjadi pilihan yang dapat ditolak oleh organisasi. Krisis hidup dan terus berkembang seiring dengan lajunya organisasi dan lajunya komunikasi organisasi tersebut. Ketika krisis muncul maka peluangnya adalah memanage krisis tersebut menjadi lebih terkendali. *Public Relations* semestinya hadir sebagai bagian dalam organisasi yang menjembatani antara organisasi dengan publiknya. Keputusan PR bukanlah keputusan yang mengandalkan intuisi belaka melainkan berdasar pada keputusan top manajemen dengan dasar pertimbangan dari *Public Relations*, dimana posisi PR seharusnya berdekatan atau memiliki akses langsung dengan top manajemen. Sehingga ketika PR berperan sebagai mata, telinga dan corong dari perusahaan, ia tidak bergerak sendiri melainkan bergerak bersama seluruh komponen organisasi tersebut. Terlebih jika krisis tengah melanda. Karena itu peran PR yang dewasa ini lebih ditekankan pada membantu pemecahan masalah di perusahaan, menjadi suatu keharusan.

- c. Hasbi Abdullah Muchtar mahasiswa program studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi dan Informatika, Universitas Muhammadiyah Surakarta (2013) dengan judul Manajemen Krisis Instansi Pemerintahan (Studi Deskriptif Kualitatif Fungsi Humas Dalam Penanganan Kasus Pemerasan Di Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea & Cukai Soekarno Hatta Jakarta Tahun 2012). Hasil penelitian menunjukkan bahwa seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi memiliki peran penting dalam mengatasi masalah manajemen krisis yang berupa tindak pidana korupsi tergolong kasus pemerasan/ penipuan yang dilakukan oleh oknum pegawai kantor. Peran seksi PLI sebagai humas terletak pada fungsinya menjadi penghubung antara pihak kantor dengan masyarakat khususnya pengguna jasa/ *stakeholder*, ppjk dan pengguna bandara. Hal tersebut terlihat dari usaha yang dijalankan terbilang sukses dengan bea masuk/ pajak yang mencapai target dan dalam menangani masalah manajemen krisis instansi.
- d. Putri Imbanagara mahasiswa program studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana (2011) dengan judul Manajemen Krisis *Public Relations* Departemen Perhubungan Pasca Tragedi Kecelakaan Transportasi (Garuda Boeing 737-400) di Yogyakarta (Periode 2007). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Departemen Perhubungan melakukan langkahlangkah penanganan krisis seperti mengidentifikasi krisis, menganalisa krisis, mengatasi krisis, mengisolasi krisis dan mengevaluasi krisis, langkah-langkah penanganan krisis tersebut dilakukan dengan baik sehingga krisis yang dialami Departemen Perhubungan cepat terselesaikan dan dapat mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap jasa transporasi di Indonesia.

Penelitian ini berbeda dengan kedua penelitian tersebut. Penelitian ini membahas tentang “Analisis Manajemen Krisis Pemerintah Provinsi Riau Dalam Menghadapi Kabut Asap Pada Tahun 2015”. Perbedaan lainnya terletak pada objek dan waktu penelitian. Objek dan waktu penelitian ini tentang kabut asap di Riau pada tahun 2015, sedangkan objek dan waktu

penelitian Devi Arlina Irawati tentang Kasus Penangkapan Akil Mochtar Tahun 2013, penelitian Marsefio S. Luhukay tentang peran humas Mahkamah Konstitusi dalam menangani krisis kepercayaan di masyarakat Tahun 2008, penelitian Hasbi Abdullah Muchtar tentang manajemen krisis instansi pemerintahan Tahun 2013, dan penelitian Putri Imbanagara tentang Manajemen Krisis *Public Relations* Departemen Perhubungan Tahun 2011.

Pada penelitian ini lembaga yang mengalami krisis adalah pemerintah provinsi Riau dalam hal kabut asap. Pada penelitian Devi Arlina Irawati adalah Humas Mahkamah Konstitusi dalam menangani krisis kepercayaan di masyarakat akibat kasus penangkapan Akil Mochtar Tahun 2013. Pada penelitian Marsefio S. Luhukay adalah Humas Mahkamah Konstitusi dalam menangani krisis kepercayaan di masyarakat. Pada penelitian Hasbi Abdullah Muchtar adalah Humas dalam penanganan kasus pemerasan di kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea & Cukai Soekarno Hatta Jakarta Tahun 2012. Pada penelitian Putri Imbanagara adalah *Public Relations* Departemen Perhubungan.

2. Kerangka Teori

a. *Public Relations* dalam Pemerintahan

Public Relations merupakan merupakan proses komunikasi di mana individu atau unit-unit masyarakat berupaya untuk menjalin relasi yang terorganisasi dengan berbagai kelompok atau publik untuk tujuan tertentu. Peran *public relations* dalam pemerintah adalah untuk mensinergikan informasi publik, optimalisasi jaringan komunikasi dan informasi, serta membentuk opini publik melalui *agenda setting* pemerintah daerah (Iriantara, 2004: 44). Menurut Rosady Ruslan (2002: 10), peran *public relations* pada intinya sebagai berikut:

- 1) Sebagai *communicator* atau penghubung antara organisasi atau lembaga yang diwakili dengan publiknya. Dari uraian tersebut dijelaskan *Public Relations* berperan sebagai perwakilan perusahaan dalam melakukan komunikasi dengan publik *internal* dan *eksternal*.
- 2) Membina *Relationship*, yaitu berupaya membina hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan pihak publiknya. Dalam

hal ini *Public Relations* berperan dalam melakukan pendekatan hubungan baik dengan publik.

- 3) Peranan *back up management*, yakni sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi atau perusahaan. *Public Relations* memiliki peranan sebagai pendukung organisasi yang selalu sigap dalam menjalankan tugas dari atasan/ perusahaan.
- 4) Membentuk *corporate image*, artinya peranan *Public Relations* berupaya menciptakan citra bagi organisasi atau lembaganya. Dalam hal ini *Public Relations* berperan menjaga dan menciptakan citra yang positif terhadap perusahaan dimata publik.

Menurut Oemi Abdurrachman (1998: 66) fungsi pokok Humas Pemerintah Indonesia pada dasarnya, antara lain sebagai berikut :

- 1) Mengamankan kebijakan pemerintah.
- 2) Memberikan pelayanan, dan menyebarluaskan pesan atau informasi mengenai kebijaksanaan dan hingga program-program kerja secara nasional kepada masyarakat.
- 3) Menjadi komunikator sekaligus menjadi mediator yang proaktif dalam menjembatani kepentingan instansi pemerintah di satu pihak, dan menampung aspirasi, serta memperhatikan keinginan-keinginan publiknya di lain pihak.
- 4) Berperan serta dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis demi mengamankan stabilitas dan keamanan politik pembangunan nasional, baik jangka pendek maupun jangka panjang.

Sebagaimana telah digariskan oleh SK Menpen No. 31/1971, yaitu tugas dan fungsi Bakohumas (Badan Koordinasi Kehumasan Pemerintah), antara lain sebagai berikut :

- 1) Membantu Menteri Penerangan RI dalam menetapkan kebijaksanaan pembinaan hubungan yang lancer dan harmonis antara masyarakat dan pemerintah.
- 2) Mengadakan koordinasi, integrasi, sinkronasi dan kerjasama antara PR/Humas Departemen dan Lembaga Pemerintah.
- 3) Merencanakan dan melaksanakan kegiatan-kegiatan kehumasan sesuai dengan kebijakan pemerintah.

Oemi Abdurrachman (1998: 67) menjelaskan bahwa *public relations* pemerintah selayaknya memperhatikan:

- 1) *Credibility*
Menjadi sumber informasi yang dipercaya media atau publik.
- 2) *Context*
Isi informasi sesuai dengan karakteristik khalayak sasaran dan media.

3) *Clarity*

Informasi disampaikan dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh publik dan media.

4) *Continuity*

Layanan informasi publik diberikan secara terus menerus kepada publik atau media.

5) *Channel*

Menggunakan berbagai macam saluran yang mudah diakses oleh publik atau media.

Cutlip et all (2007: 466) menjelaskan bahwa tujuan *public relations* dalam pemerintah antara lain:

- 1) Memberi informasi konstituen tentang aktivitas agen pemerintah.
- 2) Memastikan kerja sama aktif dalam program pemerintah.
- 3) Mendorong warga mendukung kebijakan dan program yang sudah ditetapkan.
- 4) Melayani sebagai advokat publik untuk administrator pemerintah.
- 5) Mengelola informasi internal.
- 6) Memfasilitasi hubungan dengan media.
- 7) Membangun komunitas dan bangsa.

Berdasarkan uraian di atas nampak bahwa *public relations* memiliki tugas yang beragam. *Public relations* memiliki tugas rutin sebagai *officer*, dituntut untuk menjalin hubungan dengan pihak internal instansi maupun eksternal instansi. *Public Relations* dalam pemerintahan biasanya di Amerika disebut dengan *public affairs*. Namun istilah *public affairs* kurang dikenal di Indonesia dan lebih sering tetap di sebut dengan *public relations*. Praktisi *public relations* harus menguasai seni dan keahlian berkomunikasi yang baik dan harus memahami secara menyeluruh kultur, kebijakan, praktik dan konstituen organisasi.

b. Pra Krisis

Pra krisis terjadi ketika situasi serius mulai muncul dan organisasi menyadarinya. Pada tahap ini telah diketahui tanda-tanda akan terjadinya krisis. Tetapi, jika situasi tersebut dibiarkan tanpa mengambil tindakan pencegahan maka dapat berkembang menjadi krisis yang besar. Pada tahap ini, kesiapan menghadapi krisis adalah faktor

terpenting. Kesiapan ini diperoleh dari upaya mengantisipasi kemungkinan-kemungkinan munculnya krisis (melalui manajemen isu) (Kasali, 2005: 152).

Lebih lanjut Silih Agung Wasesa (2006: 19) menjelaskan bahwa pada pra krisis telah muncul gejala-gejala yang harus segera diatasi. Pada keadaan ini merupakan keadaan yang menentukan. Apabila pemerintah mampu mengatasi gejala-gejala yang timbul, maka krisis tidak akan melebar dan memasuki fase-fase berikutnya. Pada pra krisis ini kadang diabaikan karena segala sesuatunya (sepertinya) masih berjalan secara normal. Ciri-ciri pra krisis dijelaskan lebih lanjut meliputi jelas sekali, samar-samar karena sulitnya menginterpretasikan dan memprediksi luasnya suatu kejadian, dan sama sekali tidak kelihatan, sebab gejala krisis tidak terlihat sama sekali.

c. Krisis

Kata krisis berasal dari bahasa Yunani krisis (krisis), yang berarti “keputusan”. Ketika krisis terjadi, organisasi harus memutuskan apa yang akan dilakukan. Krisis dalam bahasa Cina, krisis diucapkan dengan wei-ji dan mempunyai dua arti, yaitu “bahaya” dan “peluang”. Kasali (2005: 152) menjelaskan bahwa:

“Krisis adalah suatu waktu yang krusial, atau momen yang menentukan (*decisive moment*). Krisis merupakan suatu turning point yang diselesaikan dengan baik akan melahirkan kemenangan (*for better*) dan apabila gagal akan menimbulkan korban (*for worse*). Artinya, krisis tidak muncul begitu saja. Krisis sebelum mencapai suatu turning point, pasti akan memberi tanda-tanda. Setiap organisasi pasti berusaha mengelola krisis yang ada”.

Purwaningwulan (2011: 167) mendefinisikan krisis sebagai “*a major occurrence with a potentially negative outcome affecting an organization, company or industry, as well as its publics, products, services or good name*”. Biasanya sebuah krisis mengganggu kegiatan dan kadang mengancam kelangsungan hidup atau keberadaan organisasi. Krisis pada dasarnya adalah sebuah situasi yang tidak

terduga, artinya organisasi umumnya tidak dapat menduga bahwa akan muncul krisis yang dapat mengancam keberadaannya. Krisis karena merupakan ancaman, maka harus ditangani secara cepat agar organisasi dapat berjalan normal kembali.

Kriyantono (2012: 173-174) menjelaskan bahwa:

“Krisis merupakan suatu masa yang kritis berkaitan dengan suatu peristiwa yang kemungkinan pengaruhnya negatif terhadap organisasi. Karena itu, keputusan cepat dan tepat perlu dilakukan agar tidak mempengaruhi keseluruhan operasional organisasi. Pengambilan keputusan pasti memerlukan pemrosesan informasi langkah berani untuk meminimalkan akibat yang tidak diinginkan. Sebuah krisis cenderung menjadi sebuah situasi yang menghasilkan efek negatif yang mempengaruhi organisasi dan publiknya, produknya, dan reputasinya”.

Pada dasarnya publik mempunyai atribusi-atribusi tertentu tentang krisis, dimana atribusi tersebut akan menentukan reputasi organisasi. Atribusi pada dasarnya adalah persepsi publik terhadap krisis. Kata-kata yang ada pada manajemen akan mempengaruhi bagaimana publik mempersepsi organisasi dan krisis. Teori ini mencoba menjelaskan beberapa aspek dari krisis yang dapat mempengaruhi atribusi yang diberikan publik.

Marsefio S. Luhukay (2008: 21) mendefinisikan krisis perusahaan sebagai “*events that threaten their most important goals of survival and profitability*”. Krisis diasosiasikan dengan kerusakan yang berskala luas terhadap kehidupan manusia, lingkungan alam dan institusi sosial dan politik. Krisis membawa keterkejutan dan sekaligus mengancam nilai-nilai penting organisasi serta hanya ada waktu yang singkat untuk mengambil keputusan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa krisis adalah keadaan yang genting, serta datangnya tiba-tiba atau tidak pernah diduga sebelumnya. Krisis dapat juga mendatangkan bahaya atau peluang bagi organisasi yang mengalaminya. Hal tersebut menyebabkan krisis tidak dapat dianggap remeh oleh organisasi karena

bila tidak langsung diatasi atau diambil tindakan yang serius, maka dapat berakibat fatal. Ciri-ciri dari krisis menurut Handayani dan Anom (2010: 17) yaitu:

- 1) Intensitas permasalahan akan bertambah.
- 2) Masalah akan dibawah sorotan publik baik melalui media masa, atau informasi dari mulut ke mulut.
- 3) Masalah akan mengganggu kelancaran bisnis sehari-hari.
- 4) Masalah mengganggu nama baik organisasi.
- 5) Masalah dapat merusak sistim kerja dan menggoncangkan perusahaan secara keseluruhan.
- 6) Masalah yang dihadapi disamping membuat perusahaan menjadi panik, juga tidak jarang membuat masyarakat menjadi panik.
- 7) Masalah akan membuat pemerintah ikut melakukan intervensi.

d. Pasca Krisis

Pasca krisis terjadi ketika krisis sudah teratasi dan organisasi berupaya memperbaiki segala akibat yang ditimbulkan krisis (*recovery*) (Kasali, 2005: 19).

e. Manajemen Krisis

Iriantara (2004: 116) menjelaskan bahwa:

“Manajemen krisis ialah salah satu bentuk saja dari ketiga bentuk respon manajemen terhadap perubahan yang terjadi di lingkungan eksternal organisasi. Respon tersebut antara lain dilakukan dalam konteks mengelola perubahan. Pada sisi lain, perubahan lingkungan yang tidak terduga memang sering terjadi yang dapat menghancurkan nama baik suatu organisasi. Manajemen krisis ini dapat dikatakan sebagai “bantalan” yang dipersiapkan oleh organisasi untuk menghadapi krisis yang sifatnya tidak terduga dan mendadak”.

Adapun bentuk-bentuk manajemen krisis meliputi menurut Kriyantono (2012: 173-174) yaitu pra krisis, krisis, dan pasca krisis. Uraianya disajikan sebagai berikut. Disimpulkan bahwa manajemen krisis adalah suatu persiapan dalam menghadapi situasi permasalahan yang datangnya secara tiba-tiba atau tidak di duga sama sekali. Jadi ketika krisis datang menerpa suatu organisasi dan organisasi tersebut memiliki manajemen krisis yang baik, maka siap menghadapi krisis

yang datang. Pada manajemen krisis tersebut sudah terbentuk tim yang khusus menangani krisis.

Organisasi sebaiknya selalu memiliki rencana dalam menghadapi krisis dan menghindari keputusan yang justru akan membuat organisasi terperosok lebih jauh dalam krisis. Organisasi harus tahu scenario terburuk yang akan terjadi dan harus mempunyai *contingency plan* dalam menghadapinya. Apabila pencegahan krisis tidak berhasil maka menurut enam langkah berikut segera harus di ambil :

- 1) Melakukan Penilaian yang objektif terhadap penyebab Krisis.
- 2) Menentukan apakah penyebab terjadinya krisis memiliki dampak jangka panjang atau hanyalah fenomena sesaat.
- 3) Perhitungkan setiap kejadian dalam krisis dengan cermat sehingga setiap peristiwa yang terjadi dapat diantisipasi dengan baik.
- 4) Memusatkan perhatian pada upaya menyelesaikan masalah.
- 5) Memanfaatkan setiap peluang yang ada untuk memperbaiki keadaan.
- 6) Segera bertindak untuk melindungi cash flow organisasi.

Beberapa yang harus diperhatikan oleh *public relations* dalam merespon krisis menurut Purwaningwulan (2011) adalah:

- 1) Perencanaan Pra-Krisis
Manajemen krisis membedakan situasi krisis menjadi pra-krisis dan krisis. Situasi prakrisis adalah situasi yang tenang dan stabil, tanpa tanda-tanda terjadinya krisis. Situasi krisis dirinci dalam tahap-tahap peringatan, akut, kronik, dan pengakhiran. Pada tahap peringatan, hadir tanda-tanda awal mengindikasikan kemungkinan terjadinya krisis, misalnya menurunnya produktifitas kerja karyawan dan penurunan penjualan. Pada tahap akut terjadi kerusakan, pada tahap kronik akan berlanjut lebih parah, dan pada tahap pengakhiran, krisis berakhir atau teratasi. Perencanaan krisis yang baik akan membantu *public relations* memahami bagaimana cara mengelola krisis berikut langkah-langkahnya.
- 2) Upaya Penanggulangan Krisis
Public relations di dalam manajemen krisis dapat menanggulangi krisis dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut :
 - a) Peramalan Krisis (*Forecasting*)
Manajemen krisis bertujuan untuk menekan faktor-faktor resiko dan faktor ketidakpastian seminimal mungkin. Setiap organisasi menghadapi masa depan yang selalu berubah dan arah

perubahannya tidak dapat diduga. Untuk itu peramalan terhadap krisis dilakukan pada situasi pra-krisis. Hal ini dapat dilakukan dengan cara mengidentifikasi dan menganalisa peluang (*opportunity*) dan ancaman (*threat*) yang terjadi. Guna memudahkannya manajemen dapat melakukan peramalan dengan memetakan krisis pada peta barometer krisis.

b) Pencegahan Krisis (*Prevention*)

Langkah-langkah pencegahan sebaiknya diterapkan pada situasi pra-krisis untuk mencegah kemungkinan terjadinya krisis. Namun, jika krisis tidak dapat dicegah, manajemen harus mengupayakan agar krisis tidak menimbulkan kerugian yang lebih besar. Artinya, begitu terlihat tanda-tanda kritis, segera arahkan ke tahap penyelesaian.

c) Intervensi Krisis (*Intervention*)

Langkah intervensi dalam situasi krisis bertujuan untuk mengakhiri krisis pengendalian terhadap kerusakan dilakukan pada tahap akut. Langkah-langkah pengendalian terhadap kerusakan diawali dengan identifikasi, isolasi, (pengucilan), membatasi (*limitation*), menekan (*reduction*) dan diakhiri pemulihan (*recovery*).

f. Klaster Krisis

Kriyantono (2012: 173-174) menjelaskan bahwa klaster krisis membahas tentang siapa yang bertanggung jawab pada peristiwa yang terjadi. Terdapat tiga kelompok krisis yang meliputi klaster korban yaitu jika publik meyakini bahwa pemerintah bukanlah penyebab krisis, klaster kecelakaan tanpa kesengajaan yaitu klaster yang diasumsikan ketika publik meyakini bahwa peristiwa yang terjadi bukanlah kesengajaan yang dilakukan oleh para oknum, dan klaster kesengajaan dimana ketika oknum dianggap melakukan kesengajaan untuk kepentingan tertentu tanpa mempertimbangkan dampak yang ditimbulkan.

g. Konstruksi Sosial Krisis

Teori konstruksi sosial pada suatu krisis menurut Kriyantono (2014: 212) yaitu kondisi dimana *Public Relations* harus memahami konstruksi sosial dengan cara mengobservasi simbol dan makna yang terdapat dalam pesan yang dikonstruksi dan disebarakan organisasi dan bagaimana publik mengkonstruksinya. Praktisi *Public Relation* secara

berkala melakukan penelitian dan mengevaluasi sekaligus mengukur opini publik khususnya media massa. Selain itu, petugas PR juga bisa memberikan masukan kepada pemerintah tentang langkah-langkah yang potensial dalam mengatasi peristiwa krisis yang terjadi.

h. Penyelesaian Krisis

Untuk menyelesaikan krisis, manajemen harus memiliki *crisis manajemen plans* yang didesain secara teliti untuk menghadapi berbagai level krisis yang mungkin terjadi. Hal ini agar jika terjadi kondisi kritis, organisasi dapat mengidentifikasi dan merespon dengan baik. Hal yang sama hendaknya dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Riau untuk memiliki *crisis manajemen plans* yang baik, sehingga ketika terjadi kabut asap kembali dapat segera di atasi dan tidak berlarut-larut hingga menimbulkan korban jiwa. (Sumber:<http://prfirst.blogspot.co.id/2011/01/manajemen-krisis.html> diakses pada tanggal 23 Februari 2016)

Kasali (1994: 226) menjelaskan bahwa:

“Peran *public relations* menjadi sangat penting ketika organisasi mengalami krisis. *Public relations* dapat membantu organisasi untuk menciptakan kondisi yang dapat membawa organisasi yang sedang menurun kembali ke sedia kala. Hal itu hanya dimungkinkan bila *public relations* mengenal gejala-gejala krisis dari awal dan melakukan tindakan yang terintegrasi dengan aktor-aktor penting lainnya dalam perusahaan”.

Berdasarkan teori di atas dapat dijelaskan bahwa salah satu peran yang dilakukan *public relations* ketika krisis datang yaitu mengenali gejala-gejala krisis terlebih dahulu. Gejala krisis ini mempunyai tiga tipe yaitu krisis bersifat segera, krisis baru muncul, dan krisis bertahan. *Public relations* harus dapat mengenali salah satu dari gejala-gejala tipe krisis tersebut yang dikaitkan dengan krisis yang dialaminya. Setelah mengenali jenis krisisnya, barulah *public relations* menentukan tahapan krisis supaya dapat diketahui gejala krisisnya. Tujuan dari mengetahui gejala krisis dan tahapan krisis tersebut adalah guna untuk mempermudah *public relations* dalam menangani krisis. Kemudian

setelah gejala dan tahapan krisisnya sudah jelas, barulah *public relations* mengambil tindakan dalam mengelola krisis.

Langkah-langkah tersebut hendaknya juga dilakukan oleh pihak PR di Riau dalam menangani peristiwa kabut asap. Hal ini menjadi penting untuk dilakukan supaya peristiwa kebakaran hutan yang menjadi bencana rutin tersebut ketika muncul kembali dapat langsung di atasi sedini mungkin sehingga tidak menimbulkan banyak korban jiwa dan kerugian dalam bentuk apapun. Adapun langkah-langkah *public relations* dalam mengelola krisis menurut (Kasali, 1994: 226) yaitu:

1) Identifikasi Krisis

Langkah dimana *public relations* mengidentifikasi krisis dengan cara melakukan penelitian di lapangan.

2) Analisis Krisis

Langkah ini dilakukan untuk mengetahui penyebab dan asal mula peristiwa kabut asap terjadi berdasarkan data yang di peroleh di lapangan dari informasi berbagai sumber yang terpercaya dan kredibel.

3) Isolasi Krisis

Langkah ini dilakukan oleh PR untuk mencegah peristiwa kabut asap meluas terlalu jauh hingga ke negara tetangga. Oleh karena itu, pihak PR harus melakukan pencegahan dan mengambil tindakan serius untuk mencegah terjadinya hal-hal yang mampu merugikan khalayak banyak.

4) Pilihan Strategi

Setelah melakukan analisis dan mengisolasi krisis, langkah selanjutnya yang dilakukan PR dalam menangani peristiwa kabut asap Riau adalah dengan menentukan strategi yang akan dipergunakan. Terdapat tiga strategi yaitu strategi defensive, adaptif, dan dinamis. Pada penelitian ini PR memilih strategi adaptif dalam mengatasi kabut asap di Riau dengan cara mengubah kebijakan,

memodifikasi operasional, kompromi serta meluruskan peristiwa yang terjadi sebagai penyebab peristiwa kabut asap.

5) Program Pengendalian atau Penyelesaian

Langkah ini merupakan langkah di mana PR menerapkan langkah-langkah yang sudah di rumuskan dalam menangani peristiwa kabut asap berdasarkan strategi adaptif yang sudah dipilih sebelumnya.

Pada situasi krisis terdapat dua jenis publik yang harus ditangani *public relations* yaitu *public* internal berupa anggota organisasi itu sendiri dan *public* eksternal yaitu konsumen, wartawan atau masyarakat. Krisis harus direspon dengan baik oleh organisasi, biasanya dapat dilakukan melalui *public relations* yang menjembatani antara organisasi dengan publiknya (Marsefio S. Luhukay, 2008: 42).

i. Teori Atribusi

Atribusi adalah kebutuhan seseorang untuk mencari penyebab suatu peristiwa. Atribusi sebagai dasar untuk mengetahui terhadap pihak yang bertanggung jawab atas terjadinya sebuah krisis. Atribusi dibutuhkan dalam situasi krisis karena atribusi merupakan cara individu mempersepsikan sumber krisis” (Kriyantono, 2012: 292). Teori atribusi tersebut menjelaskan tentang pemahaman akan reaksi seseorang terhadap peristiwa di sekitar mereka, dengan mengetahui alasan-alasan mereka atas kejadian yang dialami.

Teori Atribusi (*Attribution Theory*) merupakan teori yang menjelaskan tentang perilaku seseorang. Teori Atribusi mempelajari proses bagaimana seseorang mengintrepretasikan suatu peristiwa, mempelajari bagaimana seseorang menginterpretasikan alasan atau sebab perilakunya (Hidayati, 2002: 13).

F. Metode Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Paradigma penelitian ini adalah konstruktivisme. Paradigma konstruktivisme memandang ilmu sosial sebagai analisis sistematis terhadap

socially meaningful action melalui pengamatan langsung dan terperinci terhadap pelaku sosial dalam setting kehidupan sehari-hari yang wajar atau alamiah agar mampu memahami dan menafsirkan bagaimana para pelaku sosial yang bersangkutan menciptakan dan memelihara atau mengelola dunia sosialnya (Moleong, 2005: 143). Pendekatan penelitian ini adalah kualitatif. Pendekatan kualitatif ini diambil karena penelitian ini sasaran atau obyek penelitian dibatasi agar data-data yang diambil dan digali sebanyak mungkin serta agar dalam penelitian ini tidak dimungkinkan adanya pelebaran obyek penelitian.

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini dapat diuraikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang sedang diselidiki dengan menggambarkan atau menuliskan keadaan subyek atau obyek penelitian, suatu lembaga, masyarakat, dan lain-lain. Tujuan dari deskriptif deskriptif kualitatif adalah untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian, dan berupaya menarik realitas tersebut ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda, atau gambaran tentang kondisi, situasi, ataupun fenomena tertentu (Bungin, 2008: 68). Alasan dipilihnya deskriptif kualitatif karena lebih tepat apabila digunakan untuk meneliti masalah-masalah yang membutuhkan studi mendalam.

Adapun metode yang digunakan didalam penelitian ini yaitu studi kasus (*case studies*). Penelitian ini memusatkan diri secara intensif terhadap satu obyek tertentu, dengan mempelajarinya sebagai suatu kasus. Hal tersebut membuat penelitian ini bersifat mendalam dan fokus pada sasaran penelitian. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan setepat-tepatnya dan selengkap-lengkapya dari suatu kasus yang bertujuan untuk mengetahui sebab-sebab yang sesungguhnya terjadi bilamana terdapat aspek-aspek yang perlu diperbaiki.

3. Informan Penelitian

Pengertian informan penelitian menurut Bungin (2008: 76-77) adalah sumber tempat memperoleh keterangan penelitian. Kriteria informan dalam penelitian ini adalah a) individu yang mengetahui implementasi manajemen krisis *public relation* Kantor Gubernur Biro Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau dalam menghadapi kabut asap di Pekanbaru; 2) individu yang ikut dalam implementasi manajemen krisis *public relation* Kantor Gubernur Biro Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau dalam menghadapi kabut asap di Pekanbaru. Informan penelitian ini yaitu:

- a. Kepala *public relation* di Kantor Gubernur Biro Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau.
- b. Staf *public relation* yang mengimplementasikan di Kantor Gubernur Biro Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau.

4. Penentuan Objek Penelitian

Objek penelitian menurut Bungin (2008: 76) adalah fokus dan lokus penelitian yaitu apa yang menjadi sasaran dari penelitian. Objek penelitian ini adalah implementasi manajemen krisis *public relation* Kantor Gubernur Biro Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau dalam menghadapi kabut asap di Pekanbaru.

5. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan penulis yaitu:

- a. Metode *Interview* atau Wawancara

Metode pengumpulan data dengan *interview* adalah salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pertanyaan langsung kepada informan dan dikerjakan secara sistematis berlandaskan pada tujuan penyelidikan. Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *in depth interview*.

- b. Metode Dokumentasi

Metode Dokumentasi berasal dari kata “dokumen” yang berarti barang-barang tertulis. Jadi, metode dokumentasi adalah metode yang dilakukan oleh peneliti terhadap benda-benda, atau dokumen-dokumen, seperti

majalah, buku, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya. Dilihat dari sumber data, bahan tambahan yang berasal dari sumber tertulis dapat dibagi atas sumber buku dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi (Moleong, 2005: 43). Metode dokumentasi ini sengaja penulis gunakan untuk memperoleh data mengenai gambaran umum Kantor Gubernur Biro Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau yang meliputi sejarah berdiri dan perkembangannya, visi dan misi, struktur organisasi dan pembagian tugasnya, ruang lingkup dan lain-lain.

6. Teknik Triangulasi

Bungin (2008: 256) menjelaskan bahwa uji keabsahan hasil penelitian penting untuk dilakukan, dan salah satu caranya adalah dengan teknik triangulasi sumber. Untuk mengukur derajat kepercayaan (kredibilitas) menggunakan teknik pemeriksaan keabsahan sumber. Teknik pemeriksaan keabsahan sumber yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan teknik triangulasi sumber. Triangulasi sumber adalah teknik pemeriksaan sumber yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar sumber tersebut untuk keperluan pengecekan atau perbandingan terhadap sumber tersebut. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya (Bungin, 2008: 256). Jadi dalam penelitian ini selain mencari sumber-sumber dari Kantor Gubernur Biro Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau itu sendiri, peneliti juga memperoleh sumber dari pihak luar. Hal ini dilakukan untuk mencari sumber perbandingan.

7. Teknik Analisa Sumber

Setelah sumber dikumpulkan dengan lengkap dari lapangan, proses selanjutnya yang dilakukan adalah melakukan pengolahan sumber dengan cara memberikan penganalisisan secara menyeluruh terhadap sumber yang diperoleh. Teknik analisa sumber yang digunakan penulis adalah deskriptif analitik dengan menggunakan analisa kualitatif. Deskriptif analitik yaitu cara untuk mengumpulkan dan menyusun sumber tentang obyek yang akan dikaji untuk dilakukan analisa terhadap sumber tersebut.

BAB II

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Gambaran umum dari *public relation* Kantor Gubernur Biro Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau akan diuraikan pada bab ini.

A. Struktur Pemerintah Provinsi Riau

Pembentukan organisasi atau kelembagaan di lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Riau merupakan tindak lanjut dari pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, yang kemudian berhasil ditetapkan PERDA Provinsi Riau No.7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Riau.

(Sumber:<https://www.slideshare.net/perencanakota/peraturan-pemerintah-no-41-tahun-2007-tentang-organisasi-perangkat-daerah> diakses pada tanggal 12 Februari 2016).

Menurut Prawira, Gubernur Riau dan Wakil Gubernur Riau dalam melaksanakan tugas dibantu oleh Sekretaris Daerah (Sekda), Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) dan Badan Pengawasan Daerah (Bawasda). Terdapat tiga Asisten untuk Sekretariat Daerah Provinsi Riau yang terdiri dari (Amran Suardi, kabag pulikasi, wawancara tanggal 12 Februari 2016):

1. Asisten I Bidang Pemerintahan.
2. Asisten II Bidang Ekonomi dan Pembangunan.
3. Asisten III Bidang Administrasi dan Umum.

Terdapat juga sembilan biro untuk Sekretariat Daerah Provinsi Riau, yaitu (*Company Profile* Biro Humas Riau, 2014: 6):

1. Biro Tata Pemerintahan.
2. Biro Hukum Organisasi dan Tata Laksana.
3. Biro Humas.
4. Biro Administrasi Pembangunan.
5. Biro Administrasi Perekonomian.
6. Biro Kesejahteraan Rakyat.

7. Biro Umum.
8. Biro Perlengkapan.
9. Biro Keuangan.

Penyelenggaraan pemerintah di Provinsi Riau, dipimpin oleh seorang Gubernur dan dibantu oleh seorang Wakil Gubernur. Untuk melaksanakan tugasnya, Gubernur juga dibantu oleh seorang Sekretaris Daerah yang secara struktural dibantu oleh tiga orang asisten, yaitu (*Company Profile* Biro Humas Riau, 2014: 7):

1. Asisten Bidang Pemerintahan Humas dan Hukum.
2. Asisten Bidang Perekonomian dan Pembangunan.
3. Asisten Bidang Administrasi Umum.

Sekretaris Daerah juga membawahi 18 Dinas, 14 Badan, 2 Kantor, 2 Rumah Sakit. Struktur Organisasi dan Tata Kerja Instansi tersebut didasarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 11 tahun 2009 tentang Uraian Tugas Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Daerah Provinsi Riau. Setiap asisten dalam melaksanakan tugasnya mengkoordinir beberapa biro yang dipimpin oleh seorang Kepala Biro. Adapun biro-biro yang bertanggung jawab kepada asistennya antara lain (*Company Profile* Biro Humas Riau, 2014: 8):

1. Asisten Bidang Pemerintahan, Humas dan Hukum, membawahi Biro Pemerintahan, Biro Humas dan Biro Hukum.
2. Asisten Bidang Perekonomian dan Pembangunan membawahi, Biro Ekonomi Pembangunan dan Biro Kesejahteraan Rakyat.
3. Asisten Bidang Administrasi Umum membawahi Biro Umum, Biro Keuangan dan Biro Perlengkapan.

B. Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau

1. Kewenangan, Tugas Pokok dan Fungsi Biro Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau

Biro hubungan masyarakat adalah perangkat daerah yang diserahkan wewenang tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan otonomi daerah, desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan di bidang kehumasan.

Tugas pokok dan fungsi Biro Humas Pemerintah Provinsi Riau menurut Peraturan Gubernur Nomor 11 tahun 2009 Tentang Uraian Tugas Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Daerah Provinsi Riau adalah mengkoordinasikan penyelenggaraan tugas dan program kehumasan untuk pengumpulan informasi, penyajian informasi, penerangan dan publikasi. Biro Hubungan Masyarakat mempunyai fungsi (Fuadi Shi, kasubag editor, wawancara tanggal 12 Februari 2016):

- a. Melaksanakan tugas sebagai juru bicara Gubernur dan Pemerintahan Provinsi Riau.
- b. Mengkoordinasikan penyelenggaraan tugas dan program kehumasan perencanaan pengumpulan informasi, penyajian informasi, penerangan dan publikasi.
- c. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan program pengumpulan informasi, penyajian informasi, penerangan dan publikasi.
- d. Mengkoordinasikan pelaksanaan pemantauan dan evaluasi pengumpulan informasi, penyajian informasi, penerangan dan publikasi.
- e. Mengkoordinasikan pembuatan analisis dan pelaporan penyelenggaraan tugas dan program pengumpulan informasi, penyajian informasi, penerangan dan publikasi.
- f. Mengkoordinasikan pembinaan administrasi dan aparatur pemerintah untuk pengumpulan informasi, penyajian informasi, penerangan dan publikasi.
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan pimpinan.

Biro Hubungan Masyarakat dalam menjalankan tugasnya, sebagaimana yang telah dijelaskan di atas, memiliki empat bagian yaitu Bagian Pengumpulan Informasi, Bagian Penyajian Informasi, Bagian Penerangan serta Bagian Publikasi.

2. Struktur Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau

Biro hubungan masyarakat dipegang oleh kepala biro yang membawahi 4 bagian yaitu Bagian Pengumpulan Informasi, Bagian

Penyajian Informasi, Bagian Penerangan, Bagian Publikasi. Tiap bagian membawahi 3 Sub Bagian dimana yaitu (Amran Suardi, kabag publikasi, wawancara tanggal 12 Februari 2016):

- a. Bagian Pengumpulan Informasi (Suryani Bibra, SE), membawahi :
 - 1) Sub Bagian Pendataan Informasi (Wiwik Puji Rahayu,S.Pi).
 - 2) Sub Bagian Penyaringan Informasi (Endy Novelly).
 - 3) Sub Bagian Tata Usaha (T.Rahimah,S.Sos).
- b. Bagian Penyajian Informasi (Drs. Subani Firdaus, MH), membawahi :
 - 1) Sub Bagian Hubungan Pers (Eriadi Fahmi, SP).
 - 2) Sub Bagian Dokumentasi (Sutrisno, SH).
 - 3) Sub Bagian Distribusi (Warno).
- c. Bagian Penerangan, (Dra. Farida Hanum, MM), membawahi :
 - 1) Sub bagian Bina Penyuluhan (Drs. Mus Mulyadi, MH).
 - 2) Sub bagian Bina Pemberitaan (Andreas Affandi, S.STP).
 - 3) Sub bagian Bina Penerbitan (Ridho Adriansyah, S.STP).
- d. Bagian Publikasi (Hj. R.Siti Nuraisah, S.Sos), membawahi :
 - 1) Sub bagian Audio Visual (Ali Akbar).
 - 2) Sub bagian Publikasi (Amran Suardi, SE, MM).
 - 3) Sub bagian Editor (Fuadi Shi, M.Si).

3. Bagian Pengumpulan Informasi

Kepala Bagian Pengumpulan Informasi mempunyai tugas mengkoordinasi pelaksanaan tugas dan program pendataan informasi, penyaringan informasi, dan tata usaha biro. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Kepala Bagian Pengumpulan Informasi mempunyai tugas (*Company Profile* Biro Humas Riau, 2014: 8):

- a. Melaksanakan perencanaan program pendataan informasi dan penyaringan informasi;
- b. Melaksanakan program pendataan informasi dan penyaringan informasi;
- c. Melaksanakan pemantauan dan evaluasi pendataan informasi dan penyaringan informasi;

- d. Melaksanakan kegiatan analisis dan pelaporan pendataan informasi dan penyaringan informasi;
- e. Melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan hukum, kelembagaan dan ketatalaksanaan dan mengkoordinasikannya dengan Biro Hukum, Organisasi dan Tatalaksana.
- f. Melaksanakan penatausahaan biro.
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala Biro.

Bagian Pengumpulan Informasi terdiri atas Sub Bagian Pendataan Informasi, Sub Bagian Penyaringan Informasi, dan Sub Bagian Tata Usaha Biro. Masing-masing Sub Bagian dipimpin oleh Kepala Sub Bagian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bagian.

a. Kepala Sub Bagian Pendataan Informasi mempunyai tugas (*Company Profile* Biro Humas Riau, 2014: 9):

- 1) Melaksanakan pengumpulan data dan informasi yang berkaitan dengan kebijakan pemerintah baik pusat maupun daerah serta masyarakat umum dan organisasi non pemerintah di bidang pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan, dan umum.
- 2) Menyiapkan bahan konfirmasi tentang berita ataupun isu yang beredar di masyarakat guna bahan tanggapan di bidang pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan, dan umum.
- 3) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan kepala bagian.

b. Kepala Sub Bagian Penyaringan Informasi mempunyai tugas (*Company Profile* Biro Humas Riau, 2014: 10):

- 1) Melaksanakan penyaringan informasi yang akan dipublikasikan kepada masyarakat yang berkaitan dengan kebijakan pemerintah baik pusat maupun daerah serta masyarakat umum dan organisasi non pemerintah yang menyangkut bidang pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan dan umum.
- 2) Menyiapkan bahan kliping pemberitaan di surat kabar/majalah mengenai umpan balik masyarakat terhadap kebijakan pimpinan di

bidang pemerintahan dan umum sebagai bahan masukan bagi pimpinan untuk menentukan kebijaksanaan selanjutnya.

3) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala Bagian.

c. Kepala Sub Bagian Tata Usaha Biro mempunyai tugas (*Company Profile* Biro Humas Riau, 2014: 11):

1) Menyiapkan bahan penerimaan dan pengolahan surat masuk dan surat keluar biro.

2) Menyiapkan bahan arsip/ laporan/ data-data lain secara sistematis pada biro.

3) Mengumpulkan dan menyiapkan bahan rencana program/ kegiatan serta rencana kebutuhan dan mengurus permintaan alat tulis kantor serta memelihara perlengkapan dan melaksanakan inventarisasi di lingkungan biro.

4) Menyiapkan bahan administrasi kepegawaian di lingkungan biro, yang meliputi kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala, cuti, kesejahteraan pegawai dan laporan berkala.

5) Menyiapkan bahan administrasi keuangan di lingkungan biro yang meliputi gaji pegawai, keuangan, perjalanan dinas, serta hak-hak keuangan lainnya.

6) Melaksanakan kegiatan di bidang hukum, kelembagaan dan ketatalaksanaan di lingkup biro.

7) Melaksanakan pemantauan dan evaluasi.

8) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian.

4. Bagian Penyajian Informasi

Kepala Bagian Penyajian Informasi mempunyai tugas mengkoordinasikan penyelenggaraan tugas dan program hubungan pers, dokumentasi dan distribusi. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Kepala Bagian Penyajian Informasi mempunyai fungsi (Amran Suardi, kabag pulikasi, wawancara tanggal 12 Februari 2016):

a. Melaksanakan perencanaan tugas dan program hubungan pers, dokumentasi dan distribusi.

- b. Melaksanakan tugas dan program hubungan pers, dokumentasi dan distribusi.
- c. Melaksanakan pemantauan dan evaluasi hubungan pers, dokumentasi dan distribusi.
- d. Melaksanakan kegiatan analisis dan pelaporan penyelenggaraan tugas dan program hubungan pers, dokumentasi dan distribusi.
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala Biro.

Bagian Penyajian Informasi terdiri atas Sub Bagian Hubungan Pers, Sub Bagian Dokumentasi, dan Sub Bagian Distribusi. Masing-masing Sub Bagian dipimpin oleh Kepala Sub Bagian yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bagian.

- a. Kepala Sub Bagian Hubungan Pers, mempunyai tugas :
 - 1) Melaksanakan kajian dan analisis dalam membentuk model hubungan pers dengan Pemerintah Provinsi Riau;
 - 2) Melaksanakan hubungan dengan pers untuk menyukseskan program-program Pemerintah Provinsi Riau dalam bidang pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan dan umum.
 - 3) Mengatur dan memberikan informasi kepada pers berkaitan program-program Pemerintah Provinsi Riau dalam bidang pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan dan umum.
 - 4) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian.
- b. Kepala Sub Bagian Dokumentasi, mempunyai tugas :
 - 1) Menyiapkan bahan dokumentasi kegiatan pimpinan dan Pemerintah Provinsi Riau dalam bentuk foto maupun audio visual.
 - 2) Menghimpun dan mendokumentasikan naskah-naskah pidato Gubernur, Wakil Gubernur dan Sekretaris Daerah Provinsi Riau.
 - 3) Menyiapkan dan memelihara hasil dokumentasi.
 - 4) Menginformasikan dan mengatur jadwal petugas dalam meliput kegiatan Pemerintah Provinsi Riau
 - 5) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian.

c. Kepala Sub Bagian Distribusi, mempunyai tugas :

- 1) Menyiapkan data, bahan dan informasi untuk didistribusikan kepada pihak-pihak terkait.
- 2) Melaksanakan distribusi penerbitan internal dan eksternal.
- 3) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian.

5. Bagian Penerangan

Kepala Bagian Penerangan mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan tugas dan program penyuluhan, pemberitaan dan penerbitan. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Kepala Bagian Penerangan mempunyai fungsi :

- a. Melaksanakan penerangan yang berkaitan dengan kebijakan Pemerintah Provinsi Riau
- b. Melaksanakan koordinasi penyiapan materi untuk siaran pers dan media massa baik cetak, elektronik dan *on-line*.
- c. Melaksanakan kerjasama dengan media massa baik cetak, elektronik dan *on-line*.
- d. Melaksanakan koordinasi penyebarluasan informasi dan sosialisasi kebijakan Pemerintah Provinsi Riau melalui media massa baik cetak, elektronik dan *on-line*.
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala Biro.

Bagian penerangan terdiri dari Sub Bagian Bina Penyuluhan, Sub Bagian Bina Pemberitaan, dan Sub Bagian Penerbitan. Masing-masing Sub Bagian dipimpin oleh Kepala Sub Bagian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bagian.

a. Kepala Sub Bagian Bina Penyuluhan, mempunyai tugas :

- 1) Menyiapkan petunjuk teknis penyuluhan di bidang kehumasan.
- 2) Melaksanakan penyuluhan di bidang kehumasan.
- 3) Melaksanakan koordinasi dalam pelaksanaan penyuluhan.
- 4) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian.

b. Kepala Sub Bagian Bina Pemberitaan, mempunyai tugas :

- 1) Melaksanakan analisis pemberitaan.

- 2) Melaksanakan bina pemberitaan dalam mendukung program dan kebijakan Pemerintah Provinsi Riau.
 - 3) Menyiapkan konferensi pers dan *press release*.
 - 4) Memonitoring kegiatan Pemerintah Provinsi Riau.
 - 5) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian.
- c. Kepala Sub Bagian Bina Penerbitan, mempunyai tugas :
- 1) Menyiapkan bahan penerbitan.
 - 2) Melaksanakan kerjasama dengan media massa baik cetak maupun elektronik.
 - 3) Melaksanakan penyiapan materi pemberian ucapan selamat, duka cita dan iklan pembangunan di media massa baik cetak maupun elektronik.
 - 4) Melaksanakan pembuatan agenda/buku kerja, kalender dan penerbitan lainnya yang dibutuhkan Pemerintah Provinsi Riau.
 - 5) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian.

6. Bagian Publikasi

Kepala Bagian Publikasi mempunyai tugas mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan program audio dan visual, publikasi dan editor. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Kepala Bagian Publikasi mempunyai fungsi :

- a. Melaksanakan koordinasi penggunaan audio visual yang berhubungan dengan kegiatan Pemerintah Provinsi Riau.
- b. Melaksanakan publikasi kegiatan Pemerintah Provinsi Riau.
- c. Melaksanakan editing konsep pidato Gubernur Riau.
- d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Biro.

Bagian Publikasi terdiri atas Sub bagian Audio Visual, Sub Bagian Publikasi, dan Sub Bagian Editor. Masing-masing Sub Bagian dipimpin oleh Kepala Sub Bagian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bagian.

- a. Kepala Sub Bagian Audio Visual, mempunyai tugas :
 - 1) Menghimpun hasil peliputan audio visual kegiatan Pemerintah Provinsi Riau.

- 2) Menyiapkan dan melakukan perbaikan hasil peliputan kegiatan Pemerintah Provinsi Riau, sebelum dipublikasikan.
 - 3) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian.
- b. Kepala Sub Bagian Publikasi mempunyai tugas yaitu :
- 1) Mempublikasikan kegiatan Pemerintah Provinsi Riau dalam bentuk foto maupun audio visual melalui media elektronik dan *on-line*.
 - 2) Menyebarluaskan dokumentasi foto untuk bahan pemberitaan.
 - 3) Melaksanakan penyelenggaraan kerjasama dengan media massa baik cetak maupun elektronik.
 - 4) Melaksanakan pembuatan baliho, spanduk dan *running text* untuk menyebarluaskan kegiatan Pemerintah Provinsi Riau.
 - 5) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian.
- c. Kepala Sub Bagian Editor, mempunyai tugas :
- 1) Menyiapkan petunjuk teknis penyusunan konsep pidato Gubernur dan Wakil Gubernur.
 - 2) Melaksanakan editor terhadap konsep pidato Gubernur dan Wakil Gubernur yang berasal dari seluruh SKPD di lingkungan Pemerintah Provinsi Riau.
 - 3) Melaksanakan koordinasi dengan seluruh SKPD dalam penyusunan pidato Gubernur dan Wakil Gubernur.
 - 4) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian (Peraturan Daerah Provinsi Riau Tentang Organisasi dan Tatakerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Provinsi Riau).

C. Biro Umum Daerah Provinsi Riau

Biro Umum mempunyai tugas melaksanakan urusan tata usaha, perlengkapan, dan rumah tangga. Dalam melaksanakan tugasnya Biro Umum menyelenggarakan fungsi:

1. Pelaksanaan urusan penggajian dan perjalanan dinas;
2. Pembinaan dan pelaksanaan tata persuratan dan kearsipan;
3. Pelaksanaan urusan rumah tangga;

4. Pengelolaan barang milik/kekayaan negara;
5. Pembinaan pengadaan perlengkapan di pusat dan perwakilan;
6. Pelaksanaan urusan tata usaha perbantuan pada deputi.

Biro Umum terdiri dari Bagian Tata Usaha; Bagian Rumah Tangga; Bagian Perlengkapan; dan Kelompok Jabatan Fungsional.

1. Bagian Tata Usaha

Bagian Tata Usaha mempunyai tugas melaksanakan bimbingan, urusan tata persuratan dan kearsipan, penggajian dan perjalanan dinas, serta pelaksanaan tata usaha perbantuan pada deputi. Dalam melaksanakan tugas, Bagian Tata Usaha menyelenggarakan fungsi:

- a. Pemberian bimbingan dan pelaksanaan urusan tata persuratan, kearsipan, dan penggandaan;
- b. Pelaksanaan urusan penggajian dan perjalanan dinas;
- c. Pelaksanaan tata usaha perbantuan pada deputi.

Bagian Tata Usaha terdiri dari:

- a. Sub bagian Persuratan, Kearsipan, dan Penggandaan mempunyai tugas melakukan bimbingan, urusan tata persuratan, kearsipan, dan penggandaan.
- b. Sub bagian Gaji dan Perjalanan Dinas mempunyai tugas melakukan urusan penggajian dan perjalanan dinas.
- c. Sub bagian Tata Usaha Perbantuan mempunyai tugas melakukan urusan tata usaha pengawasan, kepegawaian, keuangan, perlengkapan, dan administrasi jabatan fungsional pada masing-masing Deputi.

2. Bagian Rumah Tangga

Bagian Rumah Tangga mempunyai tugas melaksanakan urusan rumah tangga. Dalam melaksanakan tugas, Bagian Rumah Tangga menyelenggarakan fungsi:

- a. Pelaksanaan urusan tata usaha pimpinan dan keprotokolan;
- b. Pelaksanaan urusan dalam;
- c. Pengelolaan perpustakaan;
- d. Pemeliharaan barang milik/kekayaan negara.

Bagian Rumah Tangga terdiri dari:

- a. Subbagian Tata Usaha Pimpinan mempunyai tugas melakukan urusan tata usaha pimpinan dan keprotokolan.
- b. Subbagian Urusan Dalam mempunyai tugas melakukan urusan dalam dan pengelolaan perpustakaan.
- c. Subbagian Pemeliharaan mempunyai tugas melakukan pemeliharaan barang milik/kekayaan negara.

3. Bagian Perlengkapan

Bagian Perlengkapan mempunyai tugas melaksanakan analisis kebutuhan, pengadaan, penyimpanan, penyaluran, inventarisasi, dan penghapusan barang milik/kekayaan negara. Dalam melaksanakan tugas, Bagian Perlengkapan menyelenggarakan fungsi:

- a. Analisis dan penyusunan rencana kebutuhan barang milik/kekayaan negara;
- b. Pemberian bimbingan dan pelaksanaan urusan pengadaan dan penerimaan barang milik/kekayaan negara;
- c. Pemberian bimbingan dan pelaksanaan urusan penyimpanan, penyaluran, inventarisasi, dan penghapusan barang milik/kekayaan negara.

Bagian Perlengkapan terdiri dari:

- a. Subbagian Perencanaan Kebutuhan mempunyai tugas melakukan analisis dan penyusunan rencana kebutuhan barang milik/kekayaan negara.
- b. Subbagian Pengadaan mempunyai tugas melakukan pemberian bimbingan dan pelaksanaan urusan pengadaan, dan penerimaan barang milik/kekayaan negara.
- c. Subbagian Penyaluran dan Inventarisasi mempunyai tugas melakukan pemberian bimbingan dan pelaksanaan urusan penyimpanan, penyaluran, dan inventarisasi penghapusan barang milik/kekayaan negara.

D. Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB)

Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) adalah sebuah Lembaga Pemerintah Non Departemen yang mempunyai tugas membantu Presiden Republik Indonesia dalam: mengkoordinasikan perencanaan dan

pelaksanaan kegiatan penanganan bencana dan kedaruratan secara terpadu; serta melaksanakan penanganan bencana dan kedaruratan mulai dari sebelum, pada saat, dan setelah terjadi bencana yang meliputi pencegahan, kesiapsiagaan, penanganan darurat, dan pemulihan. BNPB dibentuk berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2008. Sebelumnya badan ini bernama Badan Koordinasi Nasional Penanggulangan Bencana yang dibentuk berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2005, menggantikan Badan Koordinasi Nasional Penanggulangan Bencana dan Penanganan Pengungsi yang dibentuk dengan Keputusan Presiden Nomor 3 Tahun 2001.

1. Tugas dan Fungsi BNPB

BNPB Mempunyai Tugas (Sumber: <http://www.bnpb.go.id/uploads/migration/pubs/49.pdf> diakses pada tanggal 16 Februari 2016):

- a. Memberikan pedoman dan pengarahan terhadap usaha penanggulangan bencana yang mencakup pencegahan bencana, penanganan tanggap darurat, rehabilitasi, dan rekonstruksi secara adil dan setara;
- b. Menetapkan standarisasi dan kebutuhan penyelenggaraan penanggulangan bencana berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- c. Menyampaikan informasi kegiatan penanggulangan bencana kepada masyarakat;
- d. Melaporkan penyelenggaraan penanggulangan bencana kepada Presiden setiap sebulan sekali dalam kondisi normal dan setiap saat dalam kondisi darurat bencana;
- e. Menggunakan dan mempertanggungjawabkan sumbangan/bantuan nasional dan internasional;
- f. Mempertanggungjawabkan penggunaan anggaran yang diterima dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara;
- g. Melaksanakan kewajiban lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- h. Menyusun pedoman pembentukan Badan Penanggulangan Bencana Daerah.

2. BNPB Mempunyai Fungsi

BNPB Mempunyai Fungsi yaitu (Sumber: <http://www.bnpb.go.id/uploads/migration/pubs/49.pdf> diakses pada tanggal 16 Februari 2016):

- a. Perumusan dan penetapan kebijakan penanggulangan bencana dan penanganan pengungsi dengan bertindak cepat dan tepat serta efektif dan efisien.
- b. Pengkoordinasian pelaksanaan kegiatan penanggulangan bencana secara terencana, terpadu, dan menyeluruh.



BAB III

TEMUAN PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang beragam temuan penelitian yang berkaitan dengan analisis manajemen krisis pemerintah provinsi Riau dalam menghadapi kabut asap pada tahun 2015. Adapun temuan penelitian di bab tiga ini didasarkan atas sumber data yang berasal dari informan penelitian dan website pemerintah Riau, dan surat kabar online. Adapun uraiannya sebagai berikut.

Tabel. 3.1 Informan Penelitian

No	Nama Informan	Jabatan	Tanggal Wawancara
1	Endy Novelty	Kasubbag. Penyarangan Informasi	Tanggal 16 November 2015
2	Fuadi, Shi, M.Si	Kasubbag. Editor	Tanggal 18 November 2015
3	Ibu Suryani Bibra, SE	Kabag. Pengumpulan Informasi	Tanggal 24 November 2015

Tabel. 3.2 Informan Penelitian

No	Sumber Artikel Online	Tanggal Terbit
1	Riau Pos	Tanggal 27 Juli 2015
2	Kompas.com	Tanggal 06 Oktober 2015
3	www.riau.go.id	Tanggal 19 September 2015
4	BBC Indonesia online	Tanggal 09 Oktober 2015
5	WRI.com	Tanggal 15 Oktober 2015

3.1 Krisis

Krisis pada dasarnya adalah sebuah situasi yang tidak terduga, artinya organisasi umumnya tidak dapat menduga bahwa akan muncul krisis yang dapat mengancam keberadaannya. Krisis karena merupakan ancaman, maka harus ditangani secara cepat agar organisasi dapat berjalan normal kembali (Purwaningwulan, 2011: 167). Peristiwa kabut asap dianggap sebagai krisis karena terjadinya peristiwa kabut asap di Riau tahun 2015 menyebabkan gangguan kesehatan yang cukup parah. Selain itu, gangguan kesehatan yang disebabkan karena udara tercemar tersebut juga menyebabkan gangguan pada sektor pendidikan, sehingga pemerintah Riau mengambil tindakan tegas

dalam mengatasi permasalahan tersebut dengan meliburkan sementara aktivitas pendidikan sebanyak 210 sekolah.

3.1.1. Pra Krisis

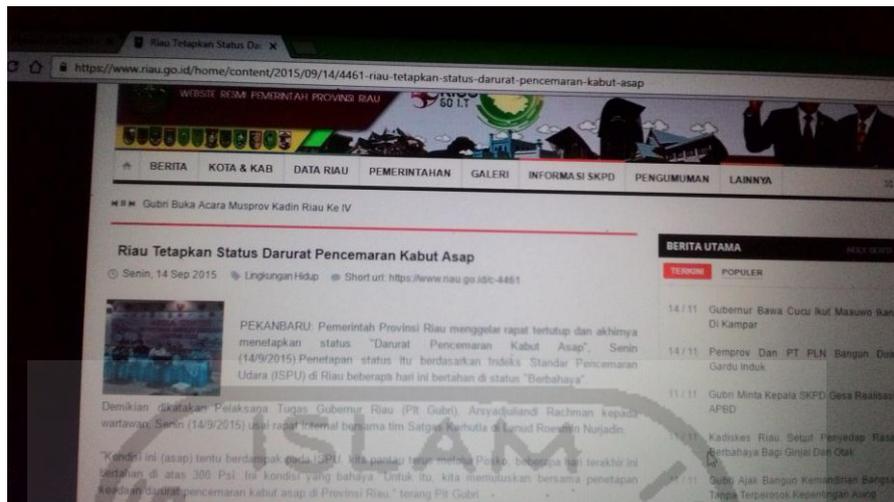
Pra krisis terjadi ketika situasi serius mulai muncul dan organisasi menyadarinya. Pada tahap ini telah diketahui tanda-tanda akan terjadinya krisis. Tetapi, jika situasi tersebut dibiarkan tanpa mengambil tindakan pencegahan maka dapat berkembang menjadi krisis yang besar. Pada tahap ini, kesiapan menghadapi krisis adalah faktor terpenting. Kesiapan ini diperoleh dari upaya mengantisipasi kemungkinan-kemungkinan munculnya krisis (melalui manajemen isu) (Kasali, 2005: 152).

Jika ditinjau dari kejadian kabut asap yang terjadi pada pertengahan tahun 2015 maka dapat dijelaskan bahwa sejalan dengan teori tersebut pemerintah dianggap tidak dapat membaca gejala kabut asap karena kelihatannya tidak ada masalah dan kebakaran hutan yang menyebabkan kabut asap merupakan peristiwa yang biasa terjadi di Riau. Berdasarkan temuan peneliti dilapangan diketahui bahwa pada masa pra krisis ini hanya bagian Humas yang menyuarakan kondisi yang terjadi dilapangan melalui media masa. Hal ini dilakukan untuk menarik perhatian seluruh lapisan masyarakat supaya mengetahui bahaya kabut asap yang dapat mengancam keselamatan orang banyak.

Hasil wawancara dengan bapak Endy Novelty selaku Kasubbag. Penyarangan Informasi menyatakan bahwa:

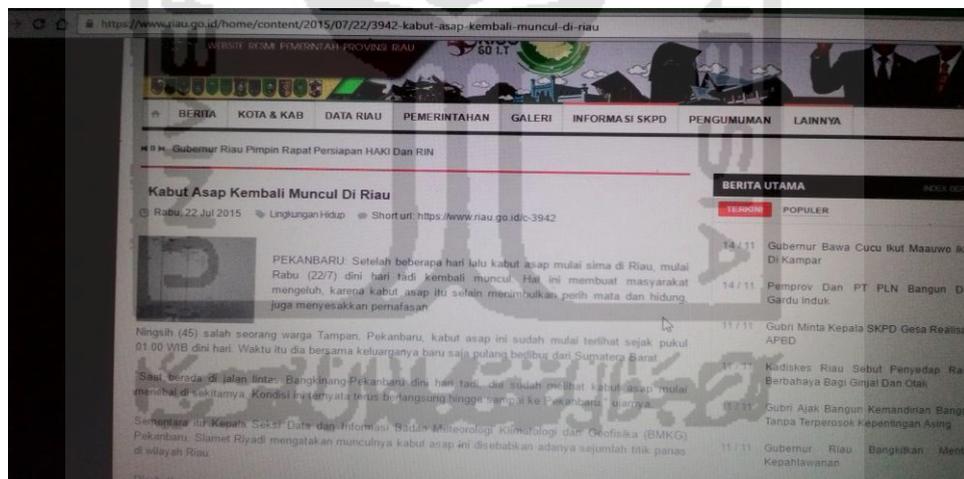
“Pemberitaan dilakukan humas dari awal akan munculnya kabut asap di Riau hingga penanggulangan atau kondisi paska kabut asap. Pemberitaan yang dilakukan meliputi pemberitaan saat akan terjadi kabut asap, kesiapan yang dilakukan untuk menghadapi kabut asap, respon terhadap kabut asap serta pemulihan yang dilakukan”. (Wawancara tanggal 16 November 2015)

Berikut merupakan contoh pemberitaan saat awal terjadinya bencana :



Gambar 3.1. Pemberitaan Saat awal Kabut Asap Muncul di Riau

Penyajian berita tidak hanya dilakukan satu materi saja. Namun humas sengaja menampilkan beberapa berita tentang kabut asap dalam hari yang bersamaan dengan tujuan keberadaan kabut asap mampu mendapatkan perhatian dari masyarakat.



Gambar 3.2. Pemberitaan Kabut Asap untuk Menarik Perhatian Masyarakat

Pada pra krisis ini bagian Humas lebih dominan menyuarakan fakta-fakta yang terjadi dilapangan meskipun belum mampu menyedot perhatian masyarakat dan pemerintah setempat. Hal ini sejalan dengan ungkapan Endy Novelty selaku Kasubbag. Penyaringan Informasi, menyatakan bahwa:

“Humas melakukan pemberitaan tetapi tidak mengatasi kabut asap secara langsung. Kerjasama humas untuk menanggulangi kabut asap ini mencari informasi dengan lembaga terkait penanggulangan kabut asap seperti BNPB”. (Wawancara tanggal 16 November 2015)

Berdasarkan hasil wawancara dan kutipan dari beberapa artikel online di atas dapat dijelaskan bahwa peristiwa kabut asap Riau sudah memasuki masa pra krisis. Pemerintah sudah mengetahui adanya bencana tersebut dan sudah mencoba mengupayakan seperti pemadaman api diberbagai titik namun hasilnya belum memuaskan. Hal ini dikarenakan belum adanya kesiapsiagaan pemerintah dalam menghadapi krisis, bencana atau keadaan darurat lainnya dikarenakan peralatan untuk pemadaman api yang dimiliki pemerintah kabupaten Riau masih kurang. Kabut asap tidak semakin menipis justru semakin tebal dan pada akhirnya menjalar hingga ke negara-negara tetangga. Kondisi ini disebut sebagai kondisi atau tahap pra krisis karena pada tahap ini situasi serius dan genting mulai muncul dan pemerintah turut menyadarinya meskipun belum mampu melakukan tindakan konkrit yang cepat dan tanggap akan bencana tersebut.

Salah satu tindakan konkrit yang diharapkan masyarakat kabupaten Riau adalah adanya penyediaan tabung oksigen secara gratis kepada seluruh kepala keluarga dan penyediaan masker yang mampu menahan asap dalam jumlah besar. Faktanya pemerintah Riau masih minim respons. Ketika bencana kabut asap mulai meluas pemerintah belum mampu mengambil langkah konkrit dan belum mampu menyediakan atau memberikan tabung oksigen dalam jumlah besar dan secara gratis. Selain itu, pemberian masker juga hanya masker biasa yang tidak mampu menahan asap, masker tersebut dianggap oleh sebagian kalangan tidak layak pakai karena sama saja tidak menghindari bahaya dari kabut asap itu sendiri bagi kesehatan.



Gambar 3.3. Pembagian Masker Hijau Korban Kabut Asap 2015
(Dokumentasi Kompas.com tanggal 06 Oktober 2015)

Pada pra krisis gejala-gejala krisis sudah mulai nampak akan tetapi belum mendapatkan respon positif dari berbagai pihak. Salah satu contohnya adalah masyarakat sudah mulai terkena ISPA dan sesak napas akibat semakin tebalnya kabut asap. Pada tahap pra krisis ini berbagai pihak seperti Humas, Riau POS, kompas.com, dan BBC Indonesia yang lebih dominan menyuarakan peristiwa kabut asap tersebut melalui media masa baik cetak, elektronik maupun on line. Hal ini dimaksudkan supaya seluruh pihak yang merasa bertanggungjawab dan berwenang segera mengambil tindakan dan langkah strategis sebelum peristiwa tersebut menimbulkan dampak yang lebih besar dan membahayakan.

3.1.2. Krisis

Krisis adalah kondisi dimana situasi tidak dapat di manajemen dengan baik oleh organisasi sehingga situasi tersebut menyebar luas ke luar organisasi lainnya. Pada tahap ini, jalan terbaik yang dilakukan adalah meminimalkan akibat krisis, tidak memunculkan korban baru, termasuk mengisolasi krisis agar tidak meluas. Yang utama adalah menjamin keselamatan publik, bukan berkuat untuk mencari tahu penyebab krisis (Kasali, 2005: 19).

Ketika instansi ditimpa krisis, komunikasi dua arah yang bersifat terbuka, jujur, dan tidak ada upaya menutup-nutupi fakta adalah kunci yang

dapat mendorong terbentuknya atribusi yang positif. Namun, ketika kabut asap terjadi, pemerintah Riau seakan menutup diri dengan tidak memberikan informasi dan *statement* yang menjawab pertanyaan publik. Ketidakpastian informasi tersebut yang menyebabkan krisis kabut asap di Riau menjadi semakin parah.

Hal ini sejalan dengan tanggapan Fuadi, Shi, M.Si selaku Kasubbag. Editor berkaitan dengan kabut asap di Riau sebagai berikut:

“Ya kalau kondisi riau saat kabut asap bisa dilihat dimedia-media elektronik ya baik lokal bahkan nasional, kalau pendidikan sama tau bahkan sampe 2 bulan anak-anak tidak sekolah, banyak masyarakat yang terkena penyakit ISPA, tapi kalau provinsi masalah pelayanan terhadap masyarakat baik di pemerintah maupun yang lainnya tetap dijamin. (Wawancara tanggal 18 November 2015)

Selain itu, uraian di atas juga sejalan dengan pemberitaan yang humas sajikan tentang dampak adanya kabut asap di dunia pendidikan.



Gambar 3.4. Pemberitaan Dampak Kabut Asap bagi Pendidikan

Hal yang sama juga disampaikan oleh Riau Pos melalui artikel online yang memaparkan kejadian kabut asap semakin memberikan dampak negatif bagi masyarakat sekitar namun belum ada langkah serius dari pihak pemerintah. Berikut kutipan artikel pada Riau Pos.

“Kabut asap semakin tebal, Kondisi cuaca yang buruk tersebut ditambah pula kemacetan di beberapa ruas jalan antara lain di Jalan Sudirman, Jalan Diponegoro, Jalan Tuanku Tambusai, Jalan Hang Tuah, Jalan Sutomo, Jalan Imam Munandar, Jalan Lembaga

Pemasyarakatan, dan lain-lain. Kemacetan ini dikarenakan meningkatnya volume jumlah kendaraan baik roda dua dan roda empat yang bertujuan mengantarkan anak sekolah dan aktifitas lainnya. Dampak terdekat adalah ISPA bagi warga RIAU karena kabut asap tidak semakin pada justru semakin tebal” (Riau Pos, 27 Juli 2015).

Melalui Riau Pos Ketua Komisi B DPRD Riau Marwan Yohanes juga menanyakan keseriusan pemerintah dalam menangani kabut asap. Seperti dilansir pada media online tersebut dijelaskan bahwa bencana kabut asap yang hampir setiap tahun menghampiri Provinsi Riau. Hal ini membuat DPRD mempertanyakan tindakan yang dilakukan Pemerintah Provinsi untuk mengatasi bencana tahunan ini. Berkaitan dengan penyebab kabut asap di Riau menurut Fuadi, Shi, M.Si selaku Kasubbag. Editor adalah karena adanya pembakaran lahan yang dilakukan oleh masyarakat atas perintah dari perusahaan-perusahaan. Berikut penjelasannya :

“Ya kalau pada prinsipnya penyebab kabut asap itu bahasa lingkungan ya, pembakaran didalam masyarakat tentang pembukaan lahan oleh perusahaan-perusahaan”. (Wawancara tanggal 18 November 2015)

Banyak kerugian yang dialami provinsi Riau dengan adanya kabut asap 2015 ini. Kerugian tersebut diuraikan sebagai berikut :

“Besarliah, kerugian itu baik moril atau materiil, kalau materiil jelaslah ya berapa ribu hektar ratusan hektar dan berapa jutaan hektar masyarakat yang kehilangan lahan dan dari segi ekonomi, masyarakat dari perekonomiannya menurun dan kesehatan, banyak masyarakat yang sakit, anak-anak yang sakit bahkan ada dua orang bayi yang meninggal akibat gagal bernafas akibat terjadinya kabutasap”. (Wawancara tanggal 18 November 2015)

Salah satunya adalah media online Riau Pos yang membuat pemberitaan berkaitan dengan kondisi kabut asap. Berikut kutipan dari artikel online yang dipaparkan oleh Riau pos terkait dengan kondisi kabut asap yang mampu melumpuhkan bandara Sultan Syarif Kasim (SSK) II Pekanbaru.

“KABUT asap semakin mengganggu aktivitas masyarakat di Riau. Bahkan kondisinya semakin parah. Jika sebelumnya jarak pandang minimal 500 meter, kemarin (3/9) jarak pandang hanya 200 meter. Hal ini mengakibatkan aktivitas di Bandara Sultan Syarif Kasim (SSK) II

Pekanbaru lumpuh selama 9 jam. “Pukul 15.30 WIB baru ada aktivitas penerbangan,” ujar Airport Duty Manager Bandara SSK II Hasnan kepada Riau Pos, Kamis (3/9). Bandara SSK II sudah beroperasi sejak pukul 06.00 WIB, dan sebelum pukul 15.30 WIB tidak ada satu pun pesawat yang landing. Ini disebabkan oleh pekatnya kabut asap dari kebakaran hutan dan lahan (karhutla)”.

Selain itu, Riau Pos dalam artikel tersebut juga menjelaskan bahwa:

“Kondisi udara di Riau semakin berbahaya akibat kabut asap yang semakin pekat. Warga diminta untuk mengurangi kegiatan di luar ruangan agar terhindar dari penyakit berbahaya. Kepala Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Krisis Kesehatan Dinas Kesehatan Provinsi Riau Jon Kenedi Selasa, (1/9/2015) mengatakan dari pantauan alat Indeks Standar Pencemar Udara (ISPU) milik PT Chevron Pacific Indonesia (CPI) yang update setiap jam menunjukkan udara di sekitar daerah Rumbai berbahaya dari pagi hingga pukul 11.00 WIB dengan kadar 477 Pollutant Standart Indeks (PSI). Begitupun dengan Minas, 392 PSI, Libo, 304 dan Bangko, 350. Daerah-daerah tadi polusi udaranya sudah tahap berbahaya dengan tanda bendera hitam”.

Tidak hanya itu saja Riau Pos dalam artikel lainnya juga menjelaskan bahwa kondisi kabut asap yang semakin tebal menyebabkan sekolah-sekolah diliburkan sementara untuk mengurangi berjatuhnya korban.



Gambar 3.5. Artikel Riau Pos

Tidak hanya pihak Humas, BNPB, dan Riau Pos saja yang dominan menyuarakan fakta-fakta terkait dengan munculnya kabut asap di Riau tahun 2015. Salah satu berita online Indonesia juga menyuarakan hal yang sama di mana kabut asap yang muncul tidak semakin mereda justru merajalela. Melalui postingan online pada tanggal 9 Oktober 2015, BBC Indonesia dengan tegas menyatakan bahwa “Kabut asap membuat pemerintah Indonesia 'terpojok'”. Postingan tersebut tidak muncul dengan sendirinya, akan tetapi dipicu oleh meluasnya korban kabut asap dan pemerintah Riau belum menetapkan langkah serius untuk menanggulangi bencana tersebut. Meskipun pemerintah belum menetapkan bencana tersebut sebagai tahap krisis kabut asap namun beberapa Aliansi Gerakan Rakyat Riau mendesak pemerintah untuk segera mengambil tindakan serius salah satunya dengan meminta bantuan ke luar negeri. Berikut hasil kutipan dari artikel BBC Indonesia Online pada tanggal 9 Oktober 2015.

“Situasinya sekarang sangat kritis. Di Pekanbaru saja, banyak warga yang terkena infeksi saluran pernapasan atas (ISPA). Ini sudah mendesak tidak, hanya di Riau, Jambi, Sumatra Selatan serta Kalimantan, tapi juga di negara-negara tetangga yang sudah terkena dampak kabut asap. Pemerintah jangan hanya diam, situasi sudah sangat terpojok, sehingga pemerintah Indonesia perlu meminta bantuan asing”. (Artikel www.BBCIndonesia.com)

Lebih lanjut artikel BBC Indonesia Online pada tanggal 9 Oktober 2015 memberikan kritikan pedas kepada pemerintah Riau yang menyatakan bahwa:

“Pada kasus kabut asap Riau, korban tidak menjadi prioritas pemerintah tetapi justru pemerintah sibuk membuktikan bahwa penyebab terjadinya kabut asap adalah faktor alam bukan ketidaksengajaan dari individu maupun perusahaan tertentu”. Artikel www.BBCIndonesia.com)

Tidak berhenti disitu, desakan yang ditujukan kepada pemerintah Riau tidak hanya datang dari masyarakat Riau dan masyarakat Indonesia saja, namun berbagai saran dan opini berdatangan dari negara tetangga faktanya kondisi kabut asap sudah mulai menyebar ke negara tetangga. Beberapa postingan BBC Indonesia menunjukkan bahwa pada tahap pra krisis ini

pemerintah belum menunjukkan langkah serius sehingga memicu desakan dari negara tetangga seperti Thailand, Malaysia, dan Singapura karena kabut asap sudah mulai memasuki negara tetangga. Berikut hasil kutipan dari artikel BBC Indonesia Online pada tanggal 9 Oktober 2015.

“Thailand dan Singapura menyatakan bahwa Indonesia menunjukkan perilaku yang "sangat tidak memikirkan keselamatan warga kami, dan warga mereka sendiri". Kemudian, Perdana Menteri Malaysia, Najib Razak, telah mendesak Indonesia segera menindak pihak yang bertanggung jawab atas kebakaran hutan di Sumatra dan Kalimantan, menyusul kembali ditutupnya sekolah-sekolah di negeri itu pada 5-6 Oktober akibat kabut asap yang semakin tebal”. (Artikel www.BBCindonesia.com)

Berdasarkan uraian di atas dapat dijelaskan bahwa tahap krisis adalah tahap dimana situasi tidak dapat di manajemen dengan baik oleh organisasi sehingga situasi tersebut menyebar luas ke luar organisasi lainnya. Pada tahap ini, jalan terbaik yang dilakukan adalah meminimalkan akibat krisis, tidak memunculkan korban baru, termasuk mengisolasi krisis agar tidak meluas. Dampak dari kabut asap kondisi kebakaran hutan dan lahan yang berimbas ke ranah domestik hingga luar negeri menyebabkan pemerintah Indonesia terpojok. Kebakaran hutan telah menimbulkan dampak terhadap pencemaran udara yang mengganggu berbagai sendi kehidupan masyarakat termasuk kesehatan bahkan sampai lintas batas Negara.

3.1.3. Pasca Krisis

Pasca krisis terjadi ketika krisis sudah teratasi dan organisasi berupaya memperbaiki segala akibat yang ditimbulkan krisis (*recovery*) (Kasali, 2005: 19). Pembakaran hutan dan lahan selama ini merefleksikan bahwa praktik ini dilakukan secara sengaja dan menjadi salah satu bagian penting dari masalah kehutanan dan perkebunan Indonesia. Fakta lapangan menunjukkan bahwa kawasan yang terbakar adalah kawasan yang telah dibersihkan melalui proses *land clearing* sebagai salah satu persiapan pembangunan perkebunan. Artinya, kebakaran hutan secara nyata dipicu oleh api yang sengaja dimunculkan yang ditujukan untuk melakukan pembersihan lahan. Hal ini sejalan dengan wawancara yang dilakukan oleh

Humas Ibu Suryani Bibra, SE selaku Kabag. Pengumpulan Informasi yang menyatakan bahwa:

“Pasca krisis merupakan tahapan untuk mencari tahu penyebab krisis dan merumuskan solusi tepatnya. Salah satunya adalah dengan menyelidiki penyebab kebakaran hutan apakah dilakukan dengan sengaja dan tidak sengaja”. (Wawancara, tanggal 24 November 2015)

Pada pasca krisis ini sekaligus pemerintah RIAU mempelajari penyebab krisis dan memperbaikinya agar tidak terjadi lagi. Ada beberapa tindakan yang dilakukan pemerintah Riau pada tahap pasca krisis diantaranya: (1) solusi jangka pendek, yaitu menuntut aparat penegak hukum untuk segera menangkap dan menindak tegas pelaku pembakaran lahan. (2) Solusi jangka panjang, yaitu terkait dengan penerbitan aturan pembukaan lahan, pembuatan basis data area yang rutin mengalami kebakaran, rekayasa pengolahan lahan gambut (karena ada juga beberapa kebakaran yang sifatnya alamiah), serta sosialisasi ke masyarakat areal lahan kebakaran, mengenai pentingnya berhati-hati dalam menggunakan lahan.

3.2 Manajemen Krisis

3.2.1. Pra Krisis

Pada pra krisis terjadi ketika situasi serius mulai muncul dan harus segera diatasi. Pada keadaan ini merupakan keadaan yang menentukan. Apabila pemerintah mampu mengatasi gejala-gejala yang timbul, maka krisis tidak akan melebar dan memasuki fase-fase berikutnya. Pada pra krisis ini kadang diabaikan karena segala sesuatunya (sepertinya) masih berjalan secara normal (Silih Agung Wasesa, 2006: 19).

Peristiwa kabut asap yang terjadi pada pertengahan tahun 2015 sejalan dengan teori tersebut maka pemerintah dianggap tidak dapat membaca gejala kabut asap karena kelihatannya tidak ada masalah dan kebakaran hutan yang menyebabkan kabut asap merupakan peristiwa yang biasa terjadi di Riau. Pemerintah sudah mengetahui adanya bencana tersebut dan sudah mencoba mengupayakan seperti pemadaman api diberbagai titik namun hasilnya belum memuaskan. Hal ini dikarenakan belum adanya kesiapsiagaan pemerintah dalam menghadapi krisis, bencana atau keadaan

darurat lainnya dikarenakan peralatan untuk pemadaman api yang dimiliki pemerintah kabupaten Riau masih kurang. Kabut asap tidak semakin menipis justru semakin tebal dan pada akhirnya menjalar hingga ke negara-negara tetangga. Kondisi ini disebut sebagai kondisi atau tahap pra krisis karena pada tahap ini situasi serius dan genting mulai muncul dan pemerintah turut menyadarinya meskipun belum mampu melakukan tindakan konkrit yang cepat dan tanggap akan bencana tersebut.

3.2.2. Krisis

Merujuk pada teori Kasali (1994: 226) penanggulangan pada masa krisis pemerintah kabupaten Riau dilakukan secara enam langkah yang meliputi:

1. Identifikasi Krisis

Identifikasi krisis adalah langkah dimana *public relations* mengidentifikasi krisis dengan cara melakukan penelitian di lapangan. Pada langkah ini pemerintah mengidentifikasi krisis dengan cara membentuk tim khusus yang menangani krisis yaitu *public relation*. Pada langkah identifikasi krisis peran *public relations* yaitu mengenali gejala-gejala krisis terlebih dahulu. Tujuan dari mengetahui gejala krisis dan tahapan krisis tersebut adalah guna untuk mempermudah *public relations* dalam menangani krisis.

2. Analisa Krisis

Pada langkah analisa krisis dilakukan dalam rangka mengetahui penyebab dan asal mula peristiwa kabut asap berdasarkan data yang diperoleh *public relations* dilapangan dari berbagai sumber yang terpercaya dan kredibel. Pada langkah analisa krisis setelah gejala dan tahapan krisisnya sudah jelas, barulah *public relations* mengambil tindakan dalam mengelola krisis. Tahapan krisis ini terdiri dari empat tipe, yaitu tahap prodromal, tahap akut, tahap kronis, dan tahap resolusi. Setelah mengetahui empat tahapan tersebut, barulah *public relations* menentukan salah satu dari keempat tahapan tersebut yang terkait dengan gejala krisis. Tujuan dari mengetahui gejala krisis dan tahapan krisis

tersebut adalah guna untuk mempermudah *public relations* dalam menangani krisis. Kemudian setelah gejala dan tahapan krisisnya sudah jelas, barulah *public relations* mengambil tindakan dalam mengelola krisis.

3. Isolasi Krisis

Isolasi krisis adalah langkah dimana *public relations* melakukan tindakan pencegahan supaya peristiwa kabut asap tidak meluas terlalu jauh hingga ke negara tetangga. Pada langkah isolasi krisis ini tindakan yang dilakukan oleh pemerintah adalah dengan menetapkan status darurat asap pada hari Senin tanggal 13 September 2015 lantaran kualitas udara memburuk. Indeks Standar Pencemaran Udara berada di atas 300 Psi atau berbahaya. Kondisi tersebut membuat Pemerintah Provinsi Riau kemudian mengambil langkah cepat, untuk mengantisipasi bencana kabut asap sebelum menimbulkan dampak yang lebih jauh lagi. Berdasarkan data yang dirilis Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB), pada 18 Februari 2015, diketahui bahwa:

“Hotspot di Sumatera terdeteksi satelit 44 titik. Dari jumlah tersebut, lebih dari separuhnya terdapat di Riau, yakni 26 titik. Rincian dari titik tersebut yaitu 7 titik berada di Bengkalis, Dumai 9, Rokan Hilir 4, Indragiri Hilir 5 dan Kepulauan Meranti 1 titik. Pemerintah Riau akhirnya menetapkan status darurat asap pada hari Senin tanggal 13 September 2015 lantaran kualitas udara memburuk. Indeks Standar Pencemaran Udara berada di atas 300 Psi atau berbahaya. Kondisi tersebut membuat Pemerintah Provinsi Riau kemudian mengambil langkah cepat, untuk mengantisipasi bencana kabut asap sebelum menimbulkan dampak yang lebih jauh lagi”.

(Sumber:<http://www.viva.co.id/prancis/2016/read/591482-kabut-asap-udara-di-riau-kian-memburuk> diakses pada tanggal 15 Oktober 2015).

Penetapan status darurat asap pada hari Senin tanggal 13 September 2015 yang dilakukan oleh pemerintah dilakukan karena terjadinya peristiwa kabut asap di Riau tahun 2015 menyebabkan gangguan kesehatan yang cukup parah. dan meliburkan sementara aktivitas pendidikan sebanyak 210 sekolah.

4. Pilihan Strategi

Setelah melakukan analisis dan mengisolasi krisis, langkah selanjutnya yang dilakukan PR dalam menangani peristiwa kabut asap Riau adalah dengan menentukan strategi yang akan dipergunakan. Pada penelitian ini PR memilih strategi adaptif dalam mengatasi kabut asap di Riau dengan cara mengubah kebijakan, memodifikasi operasional, kompromi serta meluruskan peristiwa yang terjadi sebagai penyebab peristiwa kabut asap.

5. Program Pengendalian dan Penyelesaian

Pada langkah ini diketahui pemerintah RIAU melakukan penanganan secara internal dan eksternal. Melalui tim *public relations* secara internal dilakukan dengan cara melakukan tindakan strategis seperti melakukan pemadaman api dengan hujan buatan dan *water bombing*, mendirikan posko-posko di wilayah-wilayah yang terkena dampak kabut asap, serta menggunakan teknologi canggih di era modern untuk memicu turunnya hujan dengan cara menyemai awan atau *cloud seeding*. Hal ini sejalan dengan wawancara Ibu Suryani Bibra, SE selaku Kabag. Pengumpulan Informasi yang menyatakan bahwa:

“Secara internal pemerintah kabupaten Riau juga melakukan penanganan kabut asap yaitu dengan melakukan tindakan strategis seperti melakukan pemadaman api dengan hujan buatan dan *water bombing*, mendirikan posko-posko di wilayah-wilayah yang terkena dampak kabut asap, serta menggunakan teknologi canggih di era modern untuk memicu turunnya hujan dengan cara menyemai awan atau *cloud seeding*”. (Wawancara tanggal 24 November 2015)

Sedangkan, secara eksternal pemerintah kabupaten Riau membuat pemberitaan dan bekerjasama dengan media-media lokal maupun nasional untuk memberitakan tentang kabut asap dan tindakan pencegahan yang dilakukan dengan cara melibatkan orang banyak. Tindakan pemerintah tersebut sejalan dengan teori Iriantara (2004: 116) yang menjelaskan bahwa manajemen krisis ialah salah satu bentuk saja dari ketiga bentuk respon manajemen terhadap perubahan yang terjadi di

lingkungan eksternal organisasi. Respon tersebut antara lain dilakukan dalam konteks mengelola perubahan.

Berdasarkan uraian di atas dapat dijelaskan bahwa penanggulangan pada masa krisis pemerintah kabupaten Riau pada langkah identifikasi krisis peran *public relations* yaitu mengenali gejala-gejala krisis terlebih dahulu. Tujuan dari mengetahui gejala krisis dan tahapan krisis tersebut adalah guna untuk mempermudah *public relations* dalam menangani krisis. Pada langkah analisa krisis setelah gejala dan tahapan krisisnya sudah jelas, barulah *public relations* mengambil tindakan dalam mengelola krisis. Tahapan krisis ini terdiri dari empat tipe, yaitu tahap prodromal, tahap akut, tahap kronis, dan tahap resolusi. Setelah mengetahui empat tahapan tersebut, barulah *public relations* menentukan salah satu dari keempat tahapan tersebut yang terkait dengan gejala krisis. Pada langkah isolasi krisis ini tindakan yang dilakukan oleh pemerintah adalah dengan menetapkan status darurat asap pada hari Senin tanggal 13 September 2015 lantaran kualitas udara memburuk. Indeks Standar Pencemaran Udara berada di atas 300 Psi atau berbahaya. Kondisi tersebut membuat Pemerintah Provinsi Riau kemudian mengambil langkah cepat, untuk mengantisipasi bencana kabut asap sebelum menimbulkan dampak yang lebih jauh lagi.

Pada pemilihan strategi tim PR memilih strategi adaptif dalam mengatasi kabut asap di Riau dengan cara mengubah kebijakan, memodifikasi operasional, kompromi serta meluruskan peristiwa yang terjadi sebagai penyebab peristiwa kabut asap. Pada program pengendalian dan penyelesaian pemerintah RIAU melakukan penanganan secara internal dan eksternal. Melalui tim *public relations* secara internal dilakukan dengan cara melakukan tindakan strategis seperti melakukan pemadaman api dengan hujan buatan dan *water bombing*, mendirikan posko-posko di wilayah-wilayah yang terkena dampak kabut asap, serta menggunakan teknologi canggih di era modern untuk memicu turunnya hujan dengan cara menyemai awan atau *cloud seeding*. Sedangkan, secara eksternal pemerintah kabupaten Riau membuat pemberitaan dan bekerjasama dengan

media-media lokal maupun nasional untuk memberitakan tentang kabut asap dan tindakan pencegahan yang dilakukan dengan cara melibatkan orang banyak.

3.2.3. Pasca Krisis

Pada kondisi pasca krisis perusahaan mempelajari penyebab krisis dan memperbaikinya agar tidak terjadi lagi. Kasali (1994: 226) menjelaskan bahwa peran pemerintah Riau menjadi sangat penting ketika organisasi mengalami krisis. Ada beberapa tindakan yang dilakukan pemerintah Riau pada tahap pasca krisis diantaranya: (1) solusi jangka pendek, yaitu menuntut aparat penegak hukum untuk segera menangkap dan menindak tegas pelaku pembakaran lahan. (2) Solusi jangka panjang, yaitu terkait dengan penerbitan aturan pembukaan lahan, pembuatan basis data area yang rutin mengalami kebakaran, rekayasa pengolahan lahan gambut (karena ada juga beberapa kebakaran yang sifatnya alamiah), serta sosialisasi ke masyarakat areal lahan kebakaran, mengenai pentingnya berhati-hati dalam menggunakan lahan.

Solusi di atas kemudian harus melibatkan setiap lapisan masyarakat: mulai dari tokoh agama, budayawan, akademisi, LSM, dan terutama sekali anak muda, yang kini begitu cinta dan *concern* pada perkembangan negaranya. Hal tersebut sejalan dengan wawancara bapak Endy Novelty selaku Kasubbag. Penyaringan Informasi yang menyatakan bahwa:

“Pada masa pasca krisis pemerintah menentukan strategi jangka panjang dan jangka pendek. Solusi tersebut akan melibatkan seluruh lapisan masyarakat”. (Wawancara tanggal 16 November 2015)

Selain itu, wawancara bapak Endy Novelty selaku Kasubbag. Penyaringan Informasi menjelaskan bahwa:

“Pada tahap pasca krisis ini dilakukan rehabilitasi terhadap masyarakat korban bencana dan rekonstruksi dengan melakukan pembangunan kembali pada fasilitas dan infrastruktur yang rusak akibat bencana. Anak-anak korban kabut asap diungsikan di rumah singgah. Selain taman bermain anak disediakan juga obat-obatan dan tenaga medis. Pemberian bantuan dari konselor maupun psikolog dapat juga menggunakan media atau terapi yang dapat digunakan untuk menghilangkan trauma, stres salah satunya dengan cara terapi bermain.

Penyediaan fasilitas bermain ini merupakan salah satu bentuk penanggulangan bencana dari sisi psikologis”. (Wawancara, tanggal 16 November 2015)

Lebih lanjut bapak Endy Novelty menjelaskan bahwa:

“Dalam pemulihan setelah bencana pemerintah belum melakukan pemulihan dengan sepenuhnya. Kondisi ini karena pemerintah memiliki kesulitan dalam hal dana. Seluruh dana sudah dikerahkan oleh pemerintah kabupaten Riau ketika terjadinya bencana, sehingga tidak adanya dana menyebabkan pemulihan pada tahapan ini tidak terlaksana”. (Wawancara, tanggal 16 November 2015)

Berdasarkan uraian di atas dapat dijelaskan bahwa pada tahap pasca krisis ini dilakukan rehabilitasi terhadap masyarakat korban bencana dan rekonstruksi dengan melakukan pembangunan kembali pada fasilitas dan infrastruktur yang rusak akibat bencana. Anak-anak korban kabut asap diungsikan di rumah singgah. Selain taman bermain anak disediakan juga obat-obatan dan tenaga medis. Pemberian bantuan dari konselor maupun psikolog dapat juga menggunakan media atau terapi yang dapat digunakan untuk menghilangkan trauma, stres salah satunya dengan cara terapi bermain. Anak-anak ini menggunakan berbagai fasilitas bermain seperti kolam mandi bola, perosotan, dan beberapa unit sepeda roda tiga dengan didampingi orang tua dan beberapa sukarelawan. Arena juga dilengkapi buku cerita dan mewarnai serta alat permainan bongkar pasang.

Penyediaan fasilitas bermain ini merupakan salah satu bentuk penanggulangan bencana dari sisi psikologis. Ada caranya sendiri dan disesuaikan dengan usia, untuk anak-anak akan lebih mudah dengan mengajak bermain, sementara bagi orangtua dengan konseling. Akan tetapi rencana tersebut belum dapat dilaksanakan sepenuhnya. Dalam pemulihan setelah bencana pemerintah belum melakukan pemulihan dengan sepenuhnya. Kondisi ini karena pemerintah memiliki kesulitan dalam hal dana. Seluruh dana sudah dikerahkan oleh pemerintah kabupaten Riau ketika terjadinya bencana, sehingga tidak adanya dana menyebabkan pemulihan pada tahapan ini tidak terlaksana.

BAB IV PEMBAHASAN

4.1. Atribusi, Kluster, dan Konstruksi Krisis

4.1.1. Atribusi Krisis

Atribusi adalah kebutuhan seseorang untuk mencari penyebab suatu peristiwa. Atribusi sebagai dasar untuk mengetahui terhadap pihak yang bertanggung jawab atas terjadinya sebuah krisis. Atribusi dibutuhkan dalam situasi krisis karena atribusi merupakan cara individu mempersepsikan sumber krisis” (Kriyantono, 2012: 292). Teori atribusi tersebut menjelaskan tentang pemahaman akan reaksi seseorang terhadap peristiwa di sekitar mereka, dengan mengetahui alasan-alasan mereka atas kejadian yang dialami. Teori atribusi dijelaskan bahwa terdapat perilaku yang berhubungan dengan sikap dan karakteristik individu, maka dapat dikatakan bahwa hanya melihat perilakunya akan dapat diketahui sikap atau karakteristik orang tersebut serta dapat juga memprediksi perilaku seseorang dalam menghadapi situasi tertentu.

Sikap pemerintah Riau menimbulkan atribusi publik mengenai peristiwa kabut asap di Riau. Ketika instansi ditimpa krisis, komunikasi dua arah yang bersifat terbuka, jujur, dan tidak ada upaya menutup-nutupi fakta adalah kunci yang dapat mendorong terbentuknya atribusi yang positif. Namun, ketika kabut asap terjadi, pemerintah Riau seakan menutup diri dengan tidak memberikan informasi dan *statement* yang menjawab pertanyaan publik. Akibat dari tindakan tersebut terdapat banyak rumor yang beredar tentang kasus kabut asap tersebut.

Ketidakpastian informasi tersebut yang menyebabkan krisis kabut asap di Riau menjadi semakin parah. Asumsi negatif tentang terjadinya kabut asap tersebut membuat publik beranggapan bahwa pemerintahlah yang seharusnya bertanggung jawab terhadap peristiwa yang terjadi. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Kriyantono (2014: 173) bahwa atribusi publik tentang siapa pihak yang mesti bertanggungjawab sebagai penyebab krisis akan mempengaruhi paradigma publik. Pada peristiwa kabut asap ini

pemerintah diatribusikan sebagai penyebab krisis maka tentu saja keberadaan pemerintah di Riau akan senantiasa diragukan kehandalannya oleh publik. Selain itu, pada waktu warga Riau sudah empat pekan dilanda asap, dan hampir tidak satu pun langkah kongkret yang diambil pemerintah sebagai pemegang kekuasaan negara yang menyanggah kewajiban melindungi segenap warga negara dari segala ancaman.

Hasil penelitian menemukan bahwa penyebab kabut asap di Riau adalah karena adanya pembakaran lahan yang dilakukan oleh masyarakat atas perintah dari perusahaan-perusahaan dalam rangka pembukaan lahan baru bagi perusahaan tersebut (Wawancara Fuadi, Shi, M.Si selaku Kasubag. Editor tanggal 18 November 2015). Pada peristiwa kabut asap ini meskipun pemerintah Riau dianggap bukan sebagai penyebab terjadinya kabut asap namun faktanya pemerintah Riau ikut bertanggungjawab terhadap terselesaikannya peristiwa kabut asap dengan melakukan penyelidikan terhadap kebakaran hutan bekerjasama dengan aparat pemerintah lainnya (Wawancara Humas Ibu Suryani Bibra, SE selaku Kabag. Pengumpulan Informasi tanggal 24 November 2015).

4.1.2. Klaster Krisis

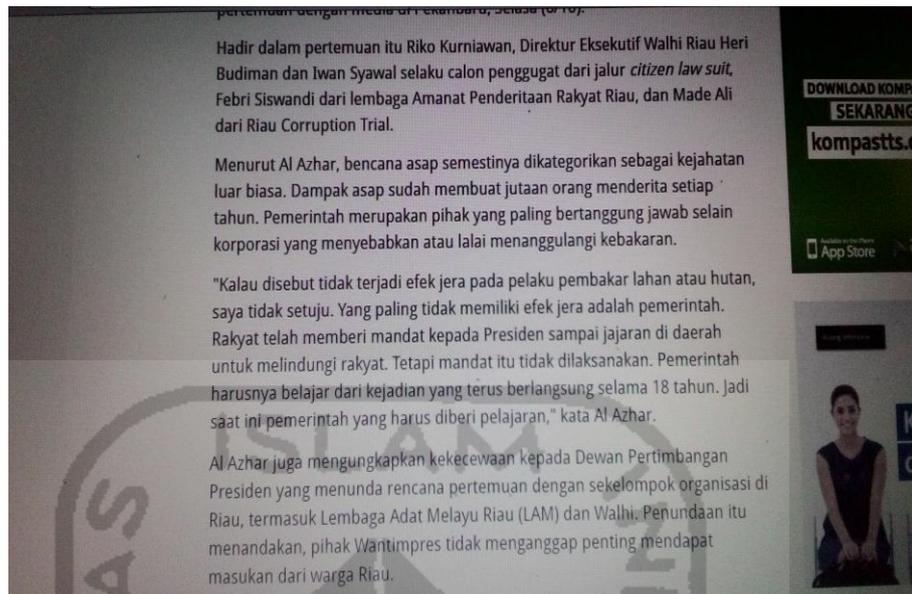
Pada klaster krisis ini akan membahas tentang siapa yang bertanggung jawab pada peristiwa kabut asap. Terdapat tiga kelompok krisis yang meliputi klaster korban, klaster kecelakaan tanpa kesengajaan, dan klaster kesengajaan. Berdasarkan hasil informasi yang dihimpun oleh peneliti dari berbagai sumber salah satunya adalah media on line diketahui bahwa pada klaster krisis ini peristiwa kabut asap Riau tahun 2015 lebih cenderung dianggap sebagai klaster kesengajaan.

Pada klaster ini dikategorikan ke dalam klaster kesengajaan karena jika ditinjau dari sikap dan tindakan pemerintah Riau masyarakat menilai bahwa pemerintah Riau dianggap lamban merespon penegakan hukum tindakan pembakaran hutan yang terjadi secara berulang setiap tahunnya. Selain itu, pembakaran hutan yang dilakukan oleh perusahaan-perusahaan dalam rangka menginginkan perubahan alih fungsi hutan untuk

kepentingan lain dan perusahaan tersebut biasanya menyuruh orang lain untuk melakukan pembakaran lahan gambut sebagai langkah untuk efisiensi sejauh ini belum mampu dibuktikan secara persidangan oleh pihak pemerintah Riau sehingga kondisi ini menimbulkan oknum yang tidak bertanggungjawab tidak merasa takut dan merasa kebal hukum. Adapun ungkapan tersebut tertuang dalam press rilis yang dilakukan oleh kompas.com pada tanggal 6 Oktober 2015. Adapun beberapa kutipan dan dokumentasi dari kompas.com sebagai berikut.



Gambar 4.1 Opini Masyarakat Penyebab Kabus Asap Riau 2015 melalui Kompas.com



Gambar 4.2 Opini Masyarakat Penyebab Kabus Asap Riau 2015 melalui Kompas.com

Pada Gambar 4.1 dan Gambar 4.2 dapat dijelaskan bahwa rakyat menggugat bahwa peristiwa kabut asap diyakini oleh warga Riau bukan semata-mata kesalahan pemerintah Riau akan tetapi merupakan bentuk kesengajaan pembakaran lahan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab. Hal ini sejalan dengan kutipan redaksional pada Kompas.com yang menjelaskan bahwa kabut asap yang dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab sudah darurat untuk segera ditangani. Pihak pemerintah dalam menangani kabut asap belum memberikan hasil nyata. Rakyat Riau menganggap pemerintah lamban dalam menangani kabut asap sehingga sejumlah elemen masyarakat Riau memilih jalur hukum untuk melakukan gugatan terhadap pemerintah pusat dan daerah karena dianggap lalai menjaga kesehatan warga Riau dari paparan asap.

Bencana asap yang berkepanjangan dinilai telah melanggar hak manusia yaitu mendapatkan kesempatan untuk hidup sehat (kompas.com pada tanggal 6 Oktober 2015). Dalam kutipan kompas.com pada tanggal 6 Oktober 2015 menjelaskan bahwa dampak asap sudah membuat jutaan orang menderita setiap tahun. Pemerintah merupakan pihak yang paling bertanggung jawab selain korporasi yang menyebabkan atau lalai

menanggulangi kebakaran. Sejumlah elemen menyatakan bahwa pelaporan melalui jalur hukum dilakukan untuk memberikan efek jera pada pelaku pembakar lahan atau hutan. Sejumlah elemen ingin pemerintah Riau bertindak tegas atas kejadian kabut asap yang menimpa rakyat Riau selama puluhan tahun puncaknya pada peristiwa kabut asap 2015.



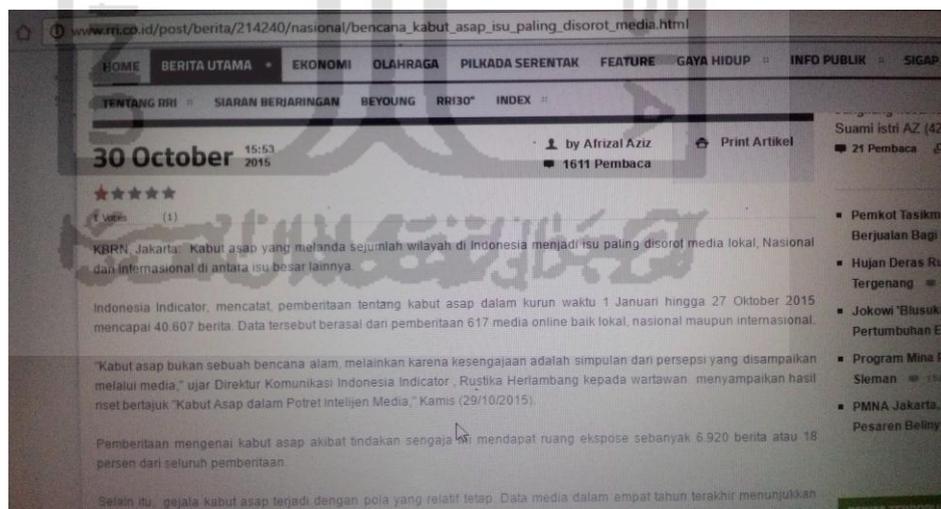
Gambar 4.3 Opini Masyarakat Penyebab Kabus Asap Riau 2015 melalui Pikiran Rakyat

Gambar 4.3 di atas dapat dijelaskan bahwa dalam kutipan Pikiran Rakyat tanggal 30 Oktober 2015 kabut asap bukan sebuah bencana alam, melainkan karena kesengajaan (*human intention*). Selain itu, menurut Pikiran Rakyat tanggal 30 Oktober 2015 dijelaskan bahwa gejala kabut asap terjadi dengan pola yang relatif tetap. Data media dalam empat tahun terakhir menunjukkan bahwa titik panas pada dasarnya sudah dapat dideteksi jauh-jauh hari, atau 6 bulan sebelum puncaknya pada September hingga Oktober dan selalu berulang pada lokasi atau daerah yang sama.



Gambar 4.4 Opini Kapolri Penyebab Kabus Asap Riau 2015 melalui Detik News.com

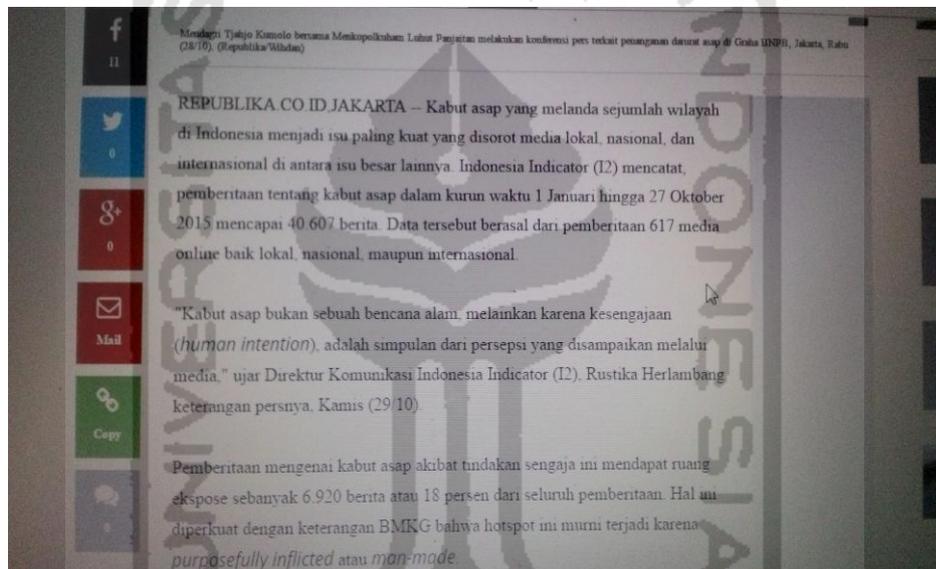
Opini masyarakat tersebut sejalan dengan gambar 4.4 terkait opini Kapolri dalam wawancaranya dengan Detik News.com pada tanggal 07 Oktober 2015 yang menjelaskan bahwa hasil penyelidikan Mabes Polri diketahui bahwa terdapat indikasi kesengajaan terkait kebakaran hutan Riau Tahun 2015 (Wawancara detiknews.com dengan Kapolri Jenderal Badrodin Haiti tanggal 07 Oktober 2015).



Gambar 4.5 Opini Masyarakat Penyebab Kabus Asap Riau 2015 melalui RRI Riau

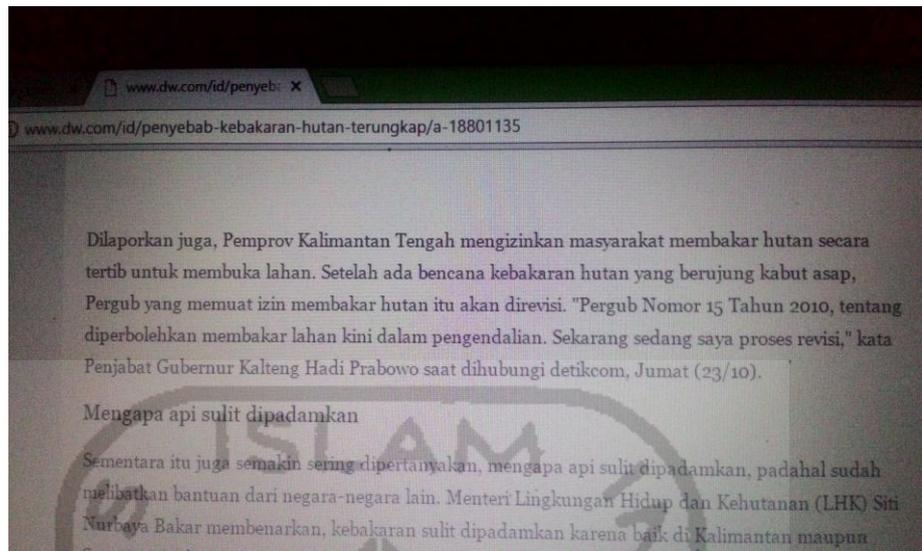
Pada Gambar 4.5 melalui RRI Riau tanggal 30 Oktober 2015 dapat dijelaskan bahwa kabut asap bukan sebuah bencana alam, melainkan

karena unsur kesengajaan pihak tidak bertanggungjawab bukan karena kelalaian pemerintah. Akan tetapi meskipun rakyat tidak menganggap terjadinya kabut asap bukan kesalahan pemerintah namun rakyat menganggap pemerintah melakukan kelalaian karena tidak melakukan penindakan yang tegas terhadap peristiwa kabut asap sebelumnya sehingga dibiarkan dan puncaknya terjadi pt asap sebelumnya sehingga dibiarkan dan puncaknya terjadi peristiwa kabut asap 2015 yang menewaskan banyak korban serta melumpuhkan seluruh aspek perekonomian Riau secara serentak.



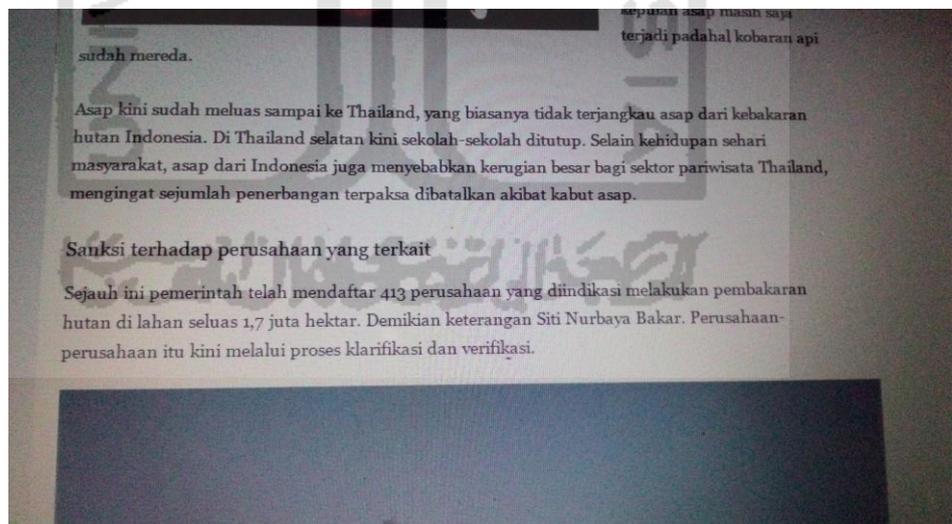
Gambar 4.6 Opini Masyarakat Penyebab Kabus Asap Riau 2015 melalui Republika

Pada Gambar 4.6 di atas dapat dijelaskan bahwa dalam kutipan Pikiran Rakyat tanggal 30 Oktober 2015 kabut asap bukan sebuah bencana alam, melainkan karena kesengajaan (*human intention*) dari pihak tidak bertanggung jawab dan pemerintah dianggap lalai tidak memberikan tindakan tegas mengingat munculnya asap diduga berasal dari lokasi yang sama pada kebakaran-kebakaran lahan dan hutan sebelumnya.



Gambar 4.7 Opini Masyarakat Penyebab Kabus Asap Riau 2015 melalui DW.com

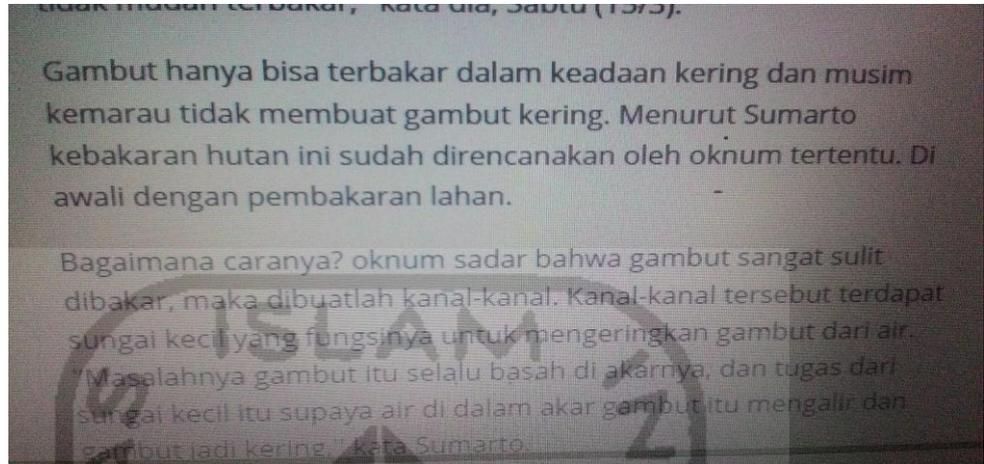
Pada Gambar 4.7 di atas dapat dijelaskan bahwa dalam kutipan dw.com tanggal 23 Oktober 2015 pemerintah juga dianggap sebagai salah satu pemicu dibakarnya lahan berdasarkan adanya Pergub nomor 15 tahun 2010 tentang ijin membakar lahan.



Gambar 4.8 Opini Masyarakat Penyebab Kabus Asap Riau 2015 melalui DW.com

Pada Gambar 4.8 di atas dapat dijelaskan bahwa dalam kutipan dw.com tanggal 23 Oktober 2015 terkait peristiwa kabut asap Riau

pemerintah mendaftarkan 413 perusahaan yang terindikasi melakukan pembakaran hutan hingga menyebabkan kabut asap.



Gambar 4.9 Opini Masyarakat Penyebab Kabus Asap Riau 2015 melalui Republika

Pada Gambar 4.9 di atas dapat dijelaskan bahwa dalam kutipan dw.com tanggal 3 Oktober 2015 terkait peristiwa kabut asap dijelaskan bahwa pembakaran hutan hingga menyebabkan kabut asap adalah tindakan dari oknum tertentu.

4.1.3. Konstruksi Krisis

Luhukay (2008: 42) menjelaskan bahwa krisis harus direspon dengan baik oleh organisasi, biasanya dapat dilakukan melalui *public relations* yang menjembatani antara organisasi dengan publiknya. Oleh karena itu, sebelum mengambil langkah pengendalian krisis, pemerintah melakukan penetapan strategi generik yang akan diambil dengan cara membuat pemberitaan dan bekerjasama dengan media-media lokal maupun nasional untuk memberitakan tentang kabut asap dan tindakan pencegahan yang dilakukan dengan cara melibatkan orang banyak. Konstruksi krisis yang dilakukan oleh pihak pemerintah Riau termasuk dalam kategori isi pesan informasi. Hal ini dikarenakan tim *Public Relation* yang dibentuk tersebut secara berkala melakukan penelitian dan mengevaluasi sekaligus mengukur opini publik khususnya media massa. Selain itu, *Public Relation* juga bisa memberikan masukan kepada

pemerintah tentang langkah-langkah yang potensial dalam mengatasi peristiwa krisis yang terjadi. Pesan yang disampaikan oleh pemerintah terkait dengan peristiwa kabut asap tersebut yaitu pemerintah mengisyaratkan kepada publik bahwa peristiwa kabut asap Riau tahun 2015 merupakan kerusakan produk oleh pihak luar (*product tampering*). Peristiwa kabut asap Riau tahun 2015 dianggap sebagai kerusakan produk oleh pihak luar (*product tampering*) dikarenakan peristiwa kabut asap tersebut bukan pertama kali dan merupakan peristiwa tahunan yang selalu terjadi di Riau. Peristiwa tersebut tergolong sebagai tindakan perusakan lingkungan terutama pembakaran lahan gambut yang menimbulkan dampak pencemaran terhadap udara sebagai akibat ulah dari oknum tertentu.

Pada tahap konstruksi krisis ini tindakan pemerintah dalam menangani kabut asap Riau berdasarkan hasil wawancara Ibu Suryani Bibra, SE selaku Kabag. menemukan bahwa secara internal pemerintah kabupaten Riau juga melakukan penanganan kabut asap yaitu dengan melakukan tindakan strategis seperti melakukan pemadaman api dengan hujan buatan dan *water bombing*, mendirikan posko-posko di wilayah-wilayah yang terkena dampak kabut asap, serta menggunakan teknologi canggih di era modern untuk memicu turunnya hujan dengan cara menyemai awan atau *cloud seeding* (Wawancara tanggal 24 November 2015). Selain itu, pemerintah Riau juga membentuk tim yang khusus menangani krisis. Tim tersebut harus memahami konstruksi sosial dengan cara mengobservasi simbol dan makna yang terdapat dalam pesan yang dikonstruksi dan disebarkan organisasi dan bagaimana publik mengkonstruksinya.

4.2. Manajemen Krisis

Manajemen krisis adalah suatu persiapan dalam menghadapi situasi permasalahan yang datanganya secara tiba-tiba atau tidak di duga sama sekali (Iriantara, 2004: 116). Jadi ketika krisis datang menerpa suatu organisasi dan organisasi tersebut memiliki manajemen krisis yang baik, maka siap

menghadapi krisis yang datang. Pada manajemen krisis tersebut sudah terbentuk tim yang khusus menangani krisis. Hal ini dilakukan supaya pemerintah Riau memiliki rencana dalam menghadapi krisis dan menghindari keputusan yang keliru. Pemerintah Riau harus tahu skenario terburuk yang akan terjadi dan harus mempunyai *contingency plan* dalam menghadapinya. Hal ini sejalan dengan teori Oemi Abdurrachman (1998: 66) yang menjelaskan bahwa fungsi pokok Humas Pemerintah Indonesia pada dasarnya salah satunya adalah berperan serta dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis demi mengamankan stabilitas dan keamanan politik pembangunan nasional, baik jangka pendek maupun jangka panjang. Adapun manajemen krisis yang dilakukan oleh pemerintah Riau diuraikan sebagai berikut.

1. Tahap Perencanaan Pra-Krisis

Menurut Purwaningwulan (2011) manajemen krisis membedakan situasi krisis menjadi pra-krisis dan krisis. Situasi prakrisis adalah situasi yang tenang dan stabil, tanpa tanda-tanda terjadinya krisis. Situasi krisis dirinci dalam tahap-tahap peringatan, akut, kronik, dan pengakhiran. Pada tahap peringatan, hadir tanda-tanda awal mengindikasikan kemungkinan terjadinya krisis, misalnya menurunnya produktifitas kerja karyawan dan penurunan penjualan. Pada tahap akut terjadi kerusakan, pada tahap kronik akan berlanjut lebih parah, dan pada tahap pengakhiran, krisis berakhir atau teratasi. Perencanaan krisis yang baik akan membantu *public relations* memahami bagaimana cara mengelola krisis berikut langkah-langkahnya.

Pada tahap ini manajemen krisis pemerintah provinsi Riau dalam menghadapi kabut asap pada tahun 2015 yaitu dengan cara membentuk tim yang khusus menangani krisis. Adapun tim khusus yang dibentuk oleh pemerintah adalah *public relation*. Peran *public relations* ketika krisis datang yaitu mengenali gejala-gejala krisis terlebih dahulu. Tujuan dari mengetahui gejala krisis dan tahapan krisis tersebut adalah guna untuk mempermudah *public relations* dalam menangani krisis. Kemudian setelah gejala dan tahapan krisisnya sudah jelas, barulah *public relations*

mengambil tindakan dalam mengelola krisis. Tindakan yang dilakukan pemerintah tersebut sejalan dengan teori Purwaningwulan (2011) *Public relations* di dalam manajemen krisis dapat menanggulangi krisis dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut peramalan krisis (*forecasting*), pencegahan krisis (*prevention*), intervensi krisis (*intervention*). Hal ini sejalan dengan SK Menpen No. 31/1971, yaitu tugas dan fungsi Bakohumas (Badan Koordinasi Kehumasan Pemerintah) salah satunya adalah mengadakan koordinasi, integrasi, sinkronasi dan kerjasama antara PR/Humas Departemen dan Lembaga Pemerintah.

Rosady Ruslan (2002: 10) mengatakan bahwa *public relations* berperan sebagai perwakilan perusahaan dalam melakukan komunikasi dengan publik *internal* dan *eksternal*. Langkah-langkah perencanaan pra-krisis yang dilakukan oleh *public relations* salah satunya adalah melalui peramalan krisis (*forecasting*). Peramalan krisis (*forecasting*) bertujuan untuk menekan faktor-faktor resiko dan faktor ketidakpastian seminimal mungkin. Setiap organisasi menghadapi masa depan yang selalu berubah dan arah perubahannya tidak dapat diduga. Untuk itu peramalan terhadap krisis dilakukan pada situasi pra-krisis. Hal ini dapat dilakukan dengan cara mengidentifikasi dan menganalisa peluang (*opportunity*) dan ancaman (*threat*) yang terjadi. Guna memudahkannya manajemen dapat melakukan peramalan dengan memetakan krisis pada peta barometer krisis. Pencegahan krisis (*prevention*) diterapkan pada situasi pra-krisis untuk mencegah kemungkinan terjadinya krisis. Namun, jika krisis tidak dapat dicegah, manajemen harus mengupayakan agar krisis tidak menimbulkan kerugian yang lebih besar. Artinya, begitu terlihat tanda-tanda kritis, segera arahkan ke tahap penyelesaian. Salah satu tahap penyelesaian yang dilakukan oleh pemerintah Riau adalah dengan menuntut aparat penegak hukum untuk segera menangkap dan menindak tegas pelaku pembakaran lahan.

2. Tahap Upaya Penanggulangan Krisis

Menurut Purwaningwulan (2011) tahap upaya dalam menanggulangi krisis meliputi (1) tahap peramalan krisis (*forecasting*) hal ini dilakukan dengan cara mengidentifikasi dan menganalisa peluang (*opportunity*) dan ancaman (*threat*) yang terjadi. Guna memudahkannya manajemen dapat melakukan peramalan dengan memetakan krisis pada peta barometer krisis; (2) tahap pencegahan krisis (*prevention*) dilakukan dengan cara merumuskan langkah-langkah pencegahan untuk mencegah kemungkinan terjadinya krisis dan mengupayakan agar krisis tidak menimbulkan kerugian yang lebih besar; (3) intervensi krisis (*intervention*) dilakukan dengan cara melakukan pengendalian terhadap kerusakan diawali dengan identifikasi, isolasi, (pengucilan), membatasi (*limitation*), menekan (*reduction*) dan diakhiri pemulihan (*recovery*).

Pada tahap penanggulangan krisis pada peristiwa kabut asap 2015 yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten Riau adalah melakukan penanggulangan. Penanggulangan tersebut dilakukan oleh pemerintah kabupaten Riau dengan cara membuat pemberitaan dan bekerjasama dengan media-media lokal maupun nasional untuk memberitakan tentang kabut asap; dan tindakan pencegahan yang dilakukan dengan cara melibatkan orang banyak. Hal ini sejalan dengan teori Luhukay (2008: 42) yang menjelaskan bahwa pada situasi krisis terdapat dua jenis publik yang harus ditangani *public relations* yaitu *public* internal berupa anggota organisasi itu sendiri dan *public* eksternal yaitu konsumen, wartawan atau masyarakat. Krisis harus direspon dengan baik oleh organisasi, biasanya dapat dilakukan melalui *public relations* yang menjembatani antara organisasi dengan publiknya.

Intervensi krisis (*intervention*) bertujuan untuk mengakhiri krisis pengendalian terhadap kerusakan dilakukan pada tahap akut. Langkah-langkah pengendalian terhadap kerusakan diawali dengan identifikasi, isolasi, (pengucilan), membatasi (*limitation*), menekan (*reduction*) dan diakhiri pemulihan (*recovery*). Pada tahap intervensi krisis (*intervention*)

ini adapun tindakan dalam yang dilakukan adalah dengan melakukan rehabilitasi terhadap masyarakat korban bencana dan rekonstruksi dengan melakukan pembangunan kembali pada fasilitas dan infrastruktur yang rusak akibat bencana. Anak-anak korban kabut asap diungsikan di rumah singgah. Selain taman bermain anak disediakan juga obat-obatan dan tenaga medis. Pemberian bantuan dari konselor maupun psikolog dapat juga menggunakan media atau terapi yang dapat digunakan untuk menghilangkan trauma, stres salah satunya dengan cara terapi bermain.

Selain itu, pada intervensi krisis (*intervention*) ini pemerintah juga melakukan penerbitan aturan pembukaan lahan, pembuatan basis data area yang rutin mengalami kebakaran, rekayasa pengolahan lahan gambut (karena ada juga beberapa kebakaran yang sifatnya alamiah), serta sosialisasi ke masyarakat areal lahan kebakaran, mengenai pentingnya berhati-hati dalam menggunakan lahan. Hal ini sejalan dengan teori Cutlip et al (2007: 466) yang menjelaskan bahwa tujuan *public relations* dalam pemerintah salah satunya adalah untuk mendorong warga mendukung kebijakan dan program yang sudah ditetapkan dan memberi informasi konstituen tentang aktivitas agen pemerintah.

Berdasarkan uraian di atas dapat dijelaskan bahwa tindakan pemerintah tersebut sejalan dengan teori Kasali (1994: 226) menjelaskan bahwa peran *public relations* sebagai tim yang dibentuk oleh pemerintah Riau dalam menghadapi masa krisis adalah membantu pemerintah Riau untuk menciptakan kondisi stabil seperti ke sedia kala. Adapun salah satu peran yang dilakukan *public relations* ketika krisis datang yaitu mengenali gejala-gejala krisis terlebih dahulu. Gejala krisis ini mempunyai tiga tipe yaitu krisis bersifat segera, krisis baru muncul, dan krisis bertahan. *Public relations* harus dapat mengenali salah satu dari gejala-gejala tipe krisis tersebut yang dikaitkan dengan krisis yang dialaminya. Setelah mengenali jenis krisisnya, barulah *public relations* menentukan tahapan krisis.

Tahapan krisis ini terdiri dari empat tipe, yaitu tahap prodromal, tahap akut, tahap kronis, dan tahap resolusi. Setelah mengetahui empat

tahapan tersebut, barulah *public relations* menentukan salah satu dari keempat tahapan tersebut yang terkait dengan gejala krisis. Tujuan dari mengetahui gejala krisis dan tahapan krisis tersebut adalah guna untuk mempermudah *public relations* dalam menangani krisis. Kemudian setelah gejala dan tahapan krisisnya sudah jelas, barulah *public relations* mengambil tindakan dalam mengelola krisis.

Pada artikel yang diposting melalui website pemerintah Riau menjelaskan bahwa dalam mengatasi kabut asap pemerintah Riau tidak dapat bekerja sendiri. Pemerintah Riau perlu melibatkan banyak instansi mengingat masalah kabut asap ini sangat kompleks tidak hanya berkaitan dengan pendidikan, industri, lingkungan, dan kesehatan, tetapi juga melibatkan dunia. Dalam postingannya website resmi pemerintah Riau menjelaskan bahwa Riau sebagai salah satu wilayah di Pulau Sumatera, setiap tahunnya boleh dikatakan tidak luput dari persoalan-persoalan lingkungan. Pencemaran, kebakaran lahan dan hutan, bisa dikatakan sebagai agenda tahunan di Bumi Melayu Lancang Kuning ini.

Masalah-masalah kabut asap sangat kompleks, melibatkan banyak instansi, kepentingan pemerintah daerah, kepentingan-kepentingan bisnis dan ekonomi masyarakat. Penanganan masalah juga menjadi sangat kompleks dan tidak bisa dilakukan sendiri baik oleh Pemerintah Provinsi Riau, dalam hal ini KLH maupun Bapedalda provinsi atau Bapedalda Kabupaten/Kota. Postingan yang dimuat pada website resmi pemerintah riau di atas sejalan dengan teori Luhukay (2008) yang menjelaskan bahwa pada situasi krisis terdapat dua jenis publik yang harus ditangani *public relations* yaitu *public* internal berupa anggota organisasi itu sendiri dan *public* eksternal yaitu konsumen, wartawan atau masyarakat. Krisis harus direspon dengan baik oleh organisasi, biasanya dapat dilakukan melalui *public relations* yang menjembatani antara organisasi dengan publiknya

Pemerintah Provinsi Riau bersama kabupaten/ kota di daerah ini terus berkoordinasi dalam mengatasi persoalan lingkungan yang terjadi. Intinya adalah bagaimana seluruh elemen yang ada ikut bertanggung

jawab dalam menjaga lingkungan yang sehat dan berkelanjutan. Pelaksana Tugas Gubernur Riau Arsyadjuliandi Rachman mengklaim kondisi penanganan kabut asap Riau 2015 ini jauh lebih baik jika dibandingkan tahun 2014 lalu. Seperti yang terangkum dalam cuplikan wawancara sebagai berikut:

"Tahun ini Tim Satgas Siaga Darurat Bencana Kebakaran Lahan dan Hutan melaporkan secara garis besar bahwa kondisi tahun ini masih jauh lebih baik dan sehat ketimbang kondisi pada tahun sebelumnya yang kita pikir sangat parah," ujar Andi dalam sambutannya kepada Ketua BNPB yang datang ke Riau, Rabu (9/9/2015) siang.

Menurutnya, hal ini juga dilihat dari status yang ditetapkan antara tahun 2014 lalu dengan tahun 2015 ini. Jika pada tahun 2014 sudah sampai pada status Tanggap Darurat Kabut Asap, tahun 2015 ini tidak ada peningkatan status dari Siaga menjadi Darurat. Ia menilai Tim Satgas telah cukup baik dalam melakukan penanggulangan kebakaran lahan dan hutan saat ini. Hal ini juga dilihat dari data luas lahan terbakar dalam periode setahun. Menurut Komandan Korem 031/ Wirabima, Brigjen Nurendi mengatakan ada penurunan jumlah lahan terbakar jika dibandingkan dengan tahun lalu yang mencapai angka 22.037 hektar di Riau.

Ungkapan Gubernur Riau Arsyadjuliandi Rachman sejalan dengan teori Iriantara (2004: 116) yang menjelaskan bahwa manajemen krisis adalah suatu persiapan dalam menghadapi situasi permasalahan yang datangnya secara tiba-tiba atau tidak di duga sama sekali. Jadi ketika krisis datang menerpa suatu organisasi dan organisasi tersebut memiliki manajemen krisis yang baik, maka siap menghadapi krisis yang datang. Pada manajemen krisis tersebut sudah terbentuk tim yang khusus menangani krisis. Manajemen krisis membedakan situasi krisis menjadi pra-krisis dan krisis. Situasi prakrisis adalah situasi yang tenang dan stabil, tanpa tanda-tanda terjadinya krisis. Situasi krisis dirinci dalam tahap-tahap peringatan, akut, kronik, dan pengakhiran. Pada tahap peringatan, hadir tanda-tanda awal mengindikasikan kemungkinan terjadinya krisis,

misalnya menurunnya produktifitas kerja karyawan dan penurunan penjualan. Pada tahap akut terjadi kerusakan, pada tahap kronik akan berlanjut lebih parah, dan pada tahap pengakhiran, krisis berakhir atau teratasi. Perencanaan pra-krisis dapat dilakukan dengan membentuk tim yang bertanggung jawab dalam mengelola krisis.

Berdasarkan manajemen krisis yang diuraikan di atas maka dapat dirumuskan analisis SWOT yang dilakukan oleh pemerintah Riau terhadap peristiwa kabut asap Riau tahun 2015. Adapun penjabarannya sebagai berikut.

1. *Strength*

Strength disini dimaksudkan sebagai bentuk kekuatan pemerintah ketika peristiwa kabut asap Riau tahun 2015. Pada peristiwa kabut asap Riau tahun 2015 dalam menangani krisis pemerintah membentuk tim khusus yaitu *public relation*. *Public relation* bertugas mengidentifikasi penyebab dan asal mula peristiwa kabut asap berdasarkan data yang diperoleh dilapangan dari berbagai sumber yang terpercaya dan kredibel. Selain itu, *public relation* juga membuat pemberitaan dan bekerjasama dengan media-media lokal maupun nasional untuk memberitakan tentang kabut asap dan tindakan pencegahan yang dilakukan dengan cara melibatkan orang banyak.

Tindakan *public relation* tersebut sejalan dengan teori Iriantara (2004: 44) yang menjelaskan bahwa *public relations* merupakan proses komunikasi di mana individu atau unit-unit masyarakat berupaya untuk menjalin relasi yang terorganisasi dengan berbagai kelompok atau publik untuk tujuan tertentu. Peran *public relations* dalam pemerintah adalah untuk mensinergikan informasi publik, optimalisasi jaringan komunikasi dan informasi, serta membentuk opini publik melalui *agenda setting* pemerintah daerah.

2. *Weakness*

Weakness disini dimaksudkan sebagai bentuk kelemahan pemerintah dalam mengatasi peristiwa kabut asap Riau tahun 2015.

Kelemahan pemerintah dalam menangani peristiwa kabut asap adalah pemerintah terlalu lamban menangani peristiwa kabut asap. Selain itu, ketika kabut asap terjadi pemerintah Riau seakan menutup diri dengan tidak memberikan informasi dan *statement* yang menjawab pertanyaan publik. Akibat dari tindakan tersebut terdapat banyak rumor yang beredar tentang kasus kabut asap tersebut.

Ketidakpastian informasi tersebut yang menyebabkan krisis kabut asap di Riau menjadi semakin parah. Asumsi negatif tentang terjadinya kabut asap tersebut membuat publik beranggapan bahwa pemerintahlah yang seharusnya bertanggung jawab terhadap peristiwa yang terjadi. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Kriyantono (2012: 292) bahwa atribusi publik tentang siapa pihak yang mesti bertanggungjawab sebagai penyebab krisis akan mempengaruhi paradigma publik. Pada peristiwa kabut asap ini pemerintah diatribusikan sebagai penyebab krisis maka tentu saja keberadaan pemerintah di Riau akan senantiasa diragukan kehandalannya oleh publik. Selain itu, pada waktu warga Riau sudah empat pekan dilanda asap, dan hampir tidak satu pun langkah kongkret yang diambil pemerintah sebagai pemegang kekuasaan negara yang menyanggah kewajiban melindungi segenap warga negara dari segala ancaman.

3. *Opportunities*

Opportunities dapat diartikan sebagai peluang pemerintah dalam menangani peristiwa kabut asap 2015. Pada saat peristiwa kabut asap berlangsung, adanya pemberitaan dan bekerjasama dengan media-media lokal maupun nasional untuk memberitakan tentang kabut asap memberi peluang kepada negara-negara tetangga untuk membantu memadamkan api maupun bantuan berupa kesehatan bagi warga Riau yang terkena dampak dari kabut asap Riau tahun 2015. Hal ini sejalan dengan teori Rosady Ruslan (2002: 10) yang menjelaskan bahwa peran *public relations* sebagai *communicator* atau penghubung antara organisasi atau lembaga yang diwakili dengan publiknya. Dari uraian

tersebut dijelaskan *Public Relations* berperan sebagai perwakilan perusahaan dalam melakukan komunikasi dengan publik *internal* dan *eksternal*. Selain itu, peran *public relations* dalam membina *Relationship*, yaitu berupaya membina hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan pihak publiknya. Dalam hal ini *Public Relations* berperan dalam melakukan pendekatan hubungan baik dengan publik.

4. *Threat*

Threat dapat diartikan sebagai ancaman ketika peristiwa kabut asap terjadi. Ancaman yang muncul bagi pemerintah Riau diantaranya adalah ancaman keamanan, ancaman perekonomian, dan ancaman kesehatan. Ancaman keamanan yang akan timbul dari kabut Asap tersebut adalah konflik antar negara dikarenakan kabut asap tidak hanya menjalar di seluruh kepulauan Riau dan wilayah Indonesia sekitar, akan tetapi kabut asap tersebut sampai di negara Malaysia, Siangpura, dan Thailand. Kondisi ini dianggap oleh negara tetangga bahwa Indonesia sangat tidak memikirkan keselamatan warga asing, dan warga mereka sendiri. hal tersebut sejalan dengan artikel BBC Indonesia Online pada tanggal 9 Oktober 2015. Pada ancaman perekonomian yang timbul akibat kabut asap yaitu lumpuhnya perekonomian setempat karena seluruh akses transportasi tidak dapat beroperasi. Terakhir adalah ancaman kesehatan karena munculnya berbagai macam penyakit pernapasan, dan tingginya angka kematian penduduk Riau akibat dari kabut asap 2015.

Berbagai ancaman yang timbul akibat peristiwa kabut asap tersebut menjelaskan bahwa pemerintah Riau dianggap belum mampu melakukan pencegahan krisis pada peristiwa kabut asap tersebut. Purwaningwulan (2011) dalam teorinya menjelaskan bahwa langkah-langkah pencegahan sebaiknya diterapkan pada situasi pra-krisis untuk mencegah kemungkinan terjadinya krisis. Namun, jika krisis tidak dapat dicegah, manajemen harus mengupayakan agar krisis tidak

menimbulkan kerugian yang lebih besar. Artinya, begitu terlihat tanda-tanda kritis, segera arahkan ke tahap penyelesaian. Faktanya tindakan pemerintah tidak sejalan dengan teori Purwaningwulan (2011) tersebut. Mengingat kabut asap tidak dapat di cegah sedini mungkin dan justru menjalar di seluruh kepulauan Riau, wilayah Indonesia sekitar, dan sampai di negara tetangga seperti Malaysia, Siangpura, dan Thailand.

4.3. Peran Humas Pemerintah Riau dalam Manajemen Krisis

Public relations merupakan merupakan proses komunikasi di mana individu atau unit-unit masyarakat berupaya untuk menjalin relasi yang terorganisasi dengan berbagai kelompok atau publik untuk tujuan tertentu. Merujuk pada teori Rosady Ruslan (2002: 10), peran *public relations* pemerintah Riau dalam manajemen krisis diuraikan sebagai berikut.

1. Sebagai *Communicator*

Sebagai *communicator public relations* berperan sebagai perwakilan pemerintah dalam melakukan komunikasi dengan publik baik *internal* dan *eksternal*. Bagian Humas menyuarakan kondisi yang terjadi dilapangan melalui media masa meskipun belum mampu menyedot perhatian masyarakat dan pemerintah setempat. Hal ini dilakukan untuk menarik perhatian seluruh lapisan masyarakat supaya mengetahui bahaya kabut asap yang dapat mengancam keselamatan orang banyak. Hal ini sejalan dengan ungkapan Endy Novelly selaku Kasubbag. Penyaringan Informasi, menyatakan bahwa:

“Humas melakukan pemberitaan tetapi tidak mengatasi kabut asap secara langsung. Kerjasama humas untuk menanggulangi kabut asap ini mencari informasi dengan lembaga terkait penanggulangan kabut asap seperti BNPB”. (Wawancara tanggal 16 November 2015)

2. Membina *Relationship*

Peran PR dalam membina relationship dengan cara senantiasa berupaya membina hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan pihak publiknya. Dalam hal ini *Public Relations* berperan dalam melakukan pendekatan hubungan baik dengan publik. Peran PR tersebut dapat dibuktikan dari adanya kerjasama dengan BNPB dan melakukan

koordinasi bersama pemerintah baik tingkat kabupaten/ kota untuk mengatasi persoalan lingkungan yang terjadi. Selain itu, dalam membina *relationship* PR juga melakukan kerjasama dengan dinas kesehatan, dan BNPB. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil wawancara dengan Ibu Suryani Bibra, SE selaku Kabag. Pengumpulan Informasi mengemukakan sebagai berikut :

“Berbicara tentang kabut asap ketika itu humas bagian dari tim pemerintah dan dari BNPB setiap hari berada di posko untuk mengetahui perkembangan kabut asap baik berkaitan dengan kesehatannya baik dengan pos pemadam asapnya. Humas tidak melakukan identifikasi krisis. Kalau humas kan pada prinsipnya bukan spes disitu juga, tetapi bekerjasama dengan dinas kesehatan, dan BNPB karna data-data masing-masing lembaga dari kesehatan sudah diketahui yang terkena ISPA, masalah lahan-lahan berapa ribu hektar yang terbakar dan masalah penegakan hukum dan lain sebagainya. (Wawancara tanggal 24 November 2015)

3. Peranan *Back Up Management*

Peran PR dalam peranan *back up management*, yakni sebagai pendukung dalam fungsi manajemen pemerintahan. *Public Relations* memiliki peranan sebagai pendukung pemerintah yang selalu sigap dalam menjalankan tugas dari atasan. Dalam hal ini kegiatan yang dilakukan humas untuk menangani kabut asap adalah membuat pemberitaan berkaitan dengan kondisi yang ada, sedangkan kalau masalah teknis ditangani oleh BNPB. Hal ini sejalan dengan wawancara Bapak Endy Novelly menjelaskan bahwa media yang dijadikan sarana oleh humas untuk memuat pemberitaan dalam *back up management* pemerintah RIAU sebagai berikut:

“Banyak, kalau media yang lokal aja humas selalu memberikan pemberitaan, bahkan kita beberapa kali mengadakan wawancara khusus bahkan juga ke media-media lokal, nasional bahkan media *online* kita terus memberitakan”. (Wawancara tanggal 16 November 2015)

4. Membentuk *Corporate Image*

Membentuk *corporate image*, artinya peranan *public relations* berupaya menciptakan citra bagi organisasi atau lembaganya. Dalam hal ini *public relations* berperan menjaga dan menciptakan citra yang positif terhadap perusahaan dimata publik. Dalam membentuk citra yang positif humas melakukan pemberitaan yang berkaitan dengan kabut asap. Pemberitaan tersebut bekerjasama dengan media-media lokal maupun nasional. Berikut penjelasan ibu Suryani Bibra, SE selaku Kabag. Pengumpulan Informasi:

“Kalau humas kan sifatnya pemberitaan ya, pemberitaannya bekerjasama dengan media-media lokal, nasional, humas itu fungsinya memberikan dan membangun citra positif tentu kita beritakan apa yang berkaitan apa yang terjadi pada pemerintah provinsi riau dalam menghadapi kabut asap, artinya humas menyelamatkan dan pemerintah bekerja keras terkadang mereka siang malam tidak tidur untuk membantu terjadinya kabut asap”. (Wawancara tanggal 24 November 2015)

Tindakan pemerintah Riau tersebut sejalan dengan teori Oemi Abdurrachman (1998: 67) yang menjelaskan bahwa *public relations* pemerintah selayaknya memperhatikan *continuity* sebagai layanan informasi publik diberikan secara terus menerus kepada publik atau media dan *channel* dengan menggunakan berbagai macam saluran yang mudah diakses oleh publik atau media. Selain itu, tindakan tersebut juga sejalan dengan teori Cutlip et all (2007: 466) yang menjelaskan bahwa tujuan *public relations* dalam pemerintah diantaranya yaitu memberi informasi konstituen tentang aktivitas agen pemerintah, memastikan kerja sama aktif dalam program pemerintah, mengelola informasi internal, memfasilitasi hubungan dengan media, membangun komunitas dan bangsa, dan mendorong warga mendukung kebijakan dan program yang sudah ditetapkan.

BAB V PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pada klaster krisis ini peristiwa kabut asap Riau tahun 2015 lebih cenderung dianggap sebagai klaster kesengajaan. Pada klaster ini dikategorikan ke dalam klaster kesengajaan karena adanya pembakaran lahan yang dilakukan oleh masyarakat atas perintah dari perusahaan-perusahaan dalam rangka pembukaan lahan baru bagi perusahaan tersebut. Pada peristiwa kabut asap ini meskipun pemerintah Riau dianggap bukan sebagai penyebab terjadinya kabut asap namun faktanya pemerintah Riau ikut bertanggungjawab terhadap terselesainya peristiwa kabut asap dengan melakukan penyelidikan terhadap kebakaran hutan bekerjasama dengan aparat pemerintah lainnya.

Manajemen krisis yang dilakukan oleh pemerintah Riau dalam menghadapi kabut asap yaitu membentuk tim yang khusus menangani krisis. Adapun tim khusus yang dibentuk oleh pemerintah adalah *public relation*. Peran *public relations* ketika krisis datang yaitu mengenali gejala-gejala krisis terlebih dahulu. Tujuan dari mengetahui gejala krisis dan tahapan krisis tersebut adalah guna untuk mempermudah *public relations* dalam menangani krisis. Kemudian setelah gejala dan tahapan krisisnya sudah jelas, barulah *public relations* mengambil tindakan dalam mengelola krisis. Pada tahap upaya penanggulangan krisis yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten Riau adalah melakukan penanggulangan. Penanggulangan tersebut dilakukan oleh pemerintah kabupaten Riau dengan cara membuat pemberitaan dan bekerjasama dengan media-media lokal maupun nasional untuk memberitakan tentang kabut asap; dan tindakan pencegahan yang dilakukan dengan cara melibatkan orang banyak.

Pada tahap intervensi krisis (*intervention*) ini adapun adapun tindakan dalam yang dilakukan adalah dengan melakukan rehabilitasi terhadap masyarakat korban bencana dan rekonstruksi dengan melakukan pembangunan kembali pada fasilitas dan infrastruktur yang rusak akibat

bencana. Anak-anak korban kabut asap diungsikan di rumah singgah. Selain taman bermain anak disediakan juga obat-obatan dan tenaga medis. Pemberian bantuan dari konselor maupun psikolog dapat juga menggunakan media atau terapi yang dapat digunakan untuk menghilangkan trauma, stres salah satunya dengan cara terapi bermain. Selain itu, pada intervensi krisis (*intervention*) ini pemerintah juga melakukan penerbitan aturan pembukaan lahan, pembuatan basis data area yang rutin mengalami kebakaran, rekayasa pengolahan lahan gambut (karena ada juga beberapa kebakaran yang sifatnya alamiah), serta sosialisasi ke masyarakat areal lahan kebakaran, mengenai pentingnya berhati-hati dalam menggunakan lahan.

Berdasarkan manajemen krisis yang diuraikan di atas maka analisis SWOT yang dilakukan oleh pemerintah Riau terhadap peristiwa kabut asap Riau tahun 2015 adalah sebagai berikut.

1. *Strength*

Pada peristiwa kabut asap Riau tahun 2015 dalam menangani krisis pemerintah membentuk tim khusus yaitu *public relation*. *Public relation* bertugas mengidentifikasi penyebab dan asal mula peristiwa kabut asap berdasarkan data yang diperoleh dilapangan dari berbagai sumber yang terpercaya dan kredibel. Selain itu, *public relation* juga membuat pemberitaan dan bekerjasama dengan media-media lokal maupun nasional untuk memberitakan tentang kabut asap dan tindakan pencegahan yang dilakukan dengan cara melibatkan orang banyak.

2. *Weakness*

Kelemahan pemerintah dalam menangani peristiwa kabut asap adalah pemerintah terlalu lamban menangani peristiwa kabut asap. Selain itu, ketika kabut asap terjadi pemerintah Riau seakan menutup diri dengan tidak memberikan informasi dan *statement* yang menjawab pertanyaan publik. Akibat dari tindakan tersebut terdapat banyak rumor yang beredar tentang kasus kabut asap tersebut. Ketidakpastian informasi tersebut yang menyebabkan krisis kabut asap di Riau menjadi semakin parah. Asumsi negatif tentang terjadinya kabut asap tersebut membuat publik

beranggapan bahwa pemerintahlah yang seharusnya bertanggung jawab terhadap peristiwa yang terjadi.

3. *Opportunities*

Pada saat peristiwa kabut asap berlangsung, adanya pemberitaan dan bekerjasama dengan media-media lokal maupun nasional untuk memberitakan tentang kabut asap memberi peluang kepada negara-negara tetangga untuk membantu memadamkan api maupun bantuan berupa kesehatan bagi warga Riau yang terkena dampak dari kabut asap Riau tahun 2015.

4. *Threat*

Ancaman yang muncul bagi pemerintah Riau diantaranya adalah ancaman keamanan, ancaman perekonomian, dan ancaman kesehatan. Ancaman keamanan yang akan timbul dari kabut Asap tersebut adalah konflik antar negara dikarenakan kabut asap tidak hanya menjalar di seluruh kepulauan Riau dan wilayah Indonesia sekitar, akan tetapi kabut asap tersebut sampai di negara Malaysia, Siangpura, dan Thailand. Kondisi ini dianggap oleh negara tetangga bahwa Indonesia sangat tidak memikirkan keselamatan warga asing, dan warga mereka sendiri. Pada ancaman perekonomian yang timbul akibat kabut asap yaitu lumpuhnya perekonomian setempat karena seluruh akses transportasi tidak dapat beroperasi. Terakhir adalah ancaman kesehatan karena munculnya berbagai macam penyakit pernapasan, dan tingginya angka kematian penduduk Riau akibat dari kabut asap 2015.

5.2. **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disarankan supaya:

1. Provinsi Riau hendaknya supaya menyiapkan alat pendukung untuk pemadaman api supaya ketika terjadi bencana kabut asap terjadi kembali pemerintah kabupaten Riau sudah memiliki kesiapsiagaan dari segi peralatan yang mumpuni.

2. Hendaknya pemerintah provinsi Riau lebih memperhatikan lagi apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam hal kesehatan seperti obat-obatan, tabung oksigen dan masker layak pakai.
3. Pada saat pemulihan setelah bencana hendaknya pemerintah Provinsi Riau melakukan penganggaran dana untuk pra krisis, krisis, dan tahap pasca krisis.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Bungin, Burhan. 2008. *Sosiologi Komunikasi (Teori, Paradigma, dan Discourse Teknologi Komunikasi di Masyarakat)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Company Profile. 2014. Riau: Biro Humas Riau.
- Cutlip et all. 2007. *Efektive Public Relations* (edisi ke-9). Indonesia.
- Handayani, Kiki dan Erman Anom. 2010. *Peran PR Menerapkan Manajemen Krisis dalam Memulihkan Citra PT. Garuda Indonesia Pasca Kecelakaan Pesawat Boeing G.737/400 Di Yogyakarta*. Vol. 7 No. 1.
- Iriantara, Yosal. 2004. *Manajemen Strategi Public Relations*. Bandung: Ghalia Indonesia.
- Kasali, Rhenald. 1994. *Manajemen Public Relations: Konsep Dan Aplikasinya Di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Kasali, Rhenald. 2005. *Manajemen Public Relations*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kriyantono, Rachmat. 2012. *Public Relations & Crisis Management. Pendekatan Critical Public Relations Etnografi Kritis & Kaulitatif*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Kriyantono, Rachmat. 2014. *Teori Public Relations Perspektif Barat dan Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktik*. Jakarta: Kencana.
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Oemi Abdurrachman. 1998. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Purwaningwulan MM. 2011. *Public Relations dan Manajemen Krisis*. Majalah Ilmiah UNIKOM. (Dikutip tanggal 6 Juni 2016). diunduh dari: http://jurnal.unikom.ac.id/_s/data/jurnal/volume-11-2/01-miu-11-2-melly.pdf/pdf/01-mi u-11-2-melly.pdf.
- Rosady Ruslan. 2002. *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Silih Agung Wasesa. 2006. *Strategi Public Relation*. Jakarta: Gramedia.

Internet :

<http://www.mediacenter.riau.go.id/read/3321/upaya-pemerintah-riau-lepaskan-elenggu-bencana-.html>.

http://www.bbc.com/indonesia/berita_indonesia/2015/10/151024_indonesia_jakarta_kabutasap.

<http://www.bnppb.go.id/uploads/migration/pubs/49.pdf>.

<http://www.dw.comwww.dw.com/id/nasa-kabut-asap-indonesia-terparah-dalam-sejarah>.

<http://www.scribd.com/doc/49016405/makalah-Hukum-Kebijakan- Lingkungan-Hendra-Nanda-Rachmi-Zulkifli>, diakses pada tanggal 27 Februari 2016.

<https://www.slideshare.net/perencanakota/peraturan-pemerintah-no-41-tahun-2007-tentang-organisasi-perangkat-daerah>.

<http://www.viva.co.id/prancis2016/read/591482-kabut-asap-udara-di-riau-kian-memburuk>.

<https://m.tempco.co/read/news/2015/09/16/206701075/kabut-asap-tni-hutan-riau-sengaja-dibakar>.

<http://prfirst.blogspot.co.id/2011/01/manajemen-krisis.html> diakses pada tanggal 23 Februari 2016.

Skripsi :

Devi Arlina Irawati. 2015. Humas dan Manajemen Krisis (Studi Deskriptif Kualitatif Peran Humas Mahkamah Konstitusi Dalam Menangani Krisis Kepercayaan di Masyarakat Akibat Kasus Penangkapan Akil Mochtar Tahun 2013). *Jurnal Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.

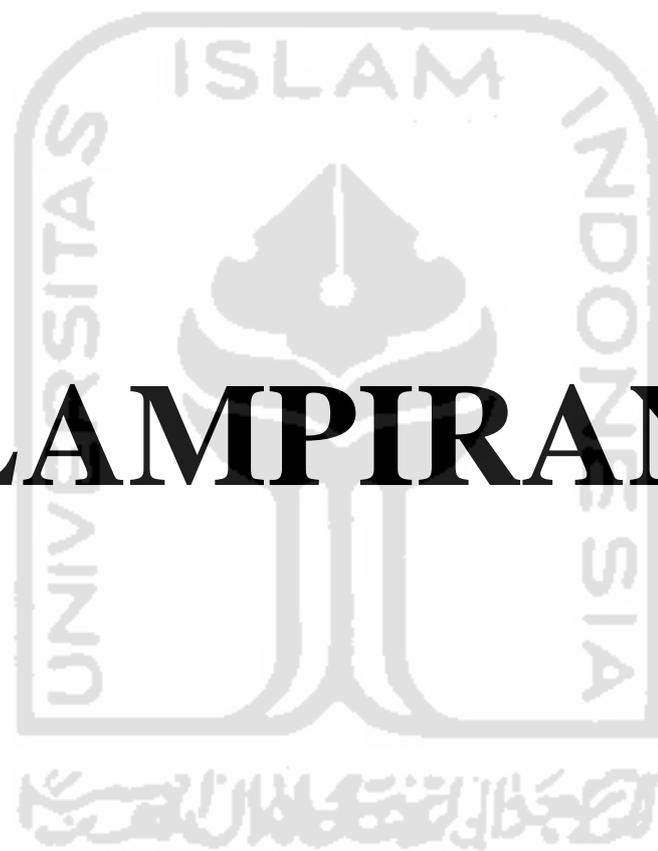
Hasbi Abdullah Muchtar. 2013. Manajemen Krisis Instansi Pemerintahan (Studi Deskriptif Kualitatif Fungsi Humas Dalam Penanganan Kasus Pemerasan Di Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea & Cukai Soekarno Hatta Jakarta Tahun 2012). *Jurnal Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi dan Informatika*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Hidayati. 2002. Perkembangan Penelitian Akuntansi Keprilakuan: Berbagai Teori dan Pendekatan yang Melandasi. *Journal*, ISSN: 1410 – 2420. <http://journal.uui.ac.id/index.php/JAAI/article/viewFile/856/784>.

- Marsefio S. Luhukay. 2008. Penerapan Manajemen Krisis di Indonesia: Memotret Krisis Dalam Kacamata *Public Relations*. *Jurnal Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi dan Informatika*. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Putri Imbanagara. 2011. Manajemen Krisis *Public Relations* Departemen Perhubungan Pasca Tragedi Kecelakaan Transportasi (Garuda Boeing 737-400) di Yogyakarta (Periode 2007). *Jurnal Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Universitas Mercu Buana.



LAMPIRAN



HASIL WAWANCARA

Wawancara pada tanggal 18 November 2015

Pukul : 15.00 WIB

Nama : Fuadi,Shi,M.Si

Jabatan : Kasubbag.Editor

1. Bagaimana keberadaan humas di sini?

Jawab : Humas disini seperti biasa,sesuai dengan porsi tugas dari pemerintah provinsi tetap menjalankan tugasnya masing-masing

2. Apa tugas dari humas di sini?

Jawab : Sebagai editor membuat sambutan untuk gubernur,wakil gubernur untuk kegiatan-kegiatan yang diadakan gubernur

3. Bagaimana peran yang dimiliki humas di sini?

Jawab : Peran humas disini sangat besar, contohnya pada saat terjadi kabut asap misalnya berkaitan dengan tim koordinasi penanggulangan kabut asap baik dari kegiatan pemadaman,kesehatan dan lainnya.

4. Bagaimana struktur organisasi di sini?

Jawab : Struktur organisasi sesuai dengan stk,ada empat kabag dan tiga kasubbag`

5. Siapa saja public internal dan eksternal humas di sini?

Jawab : Public internal dan eksternal disini banyak kawan-kawan disini ada pegawai, wartawan dan juga baik yang vertikal maupun yang masih dalam ruang lingkup daerah.

6. Bagaimana kondisi Riau dengan adanya kabut asap ini?

Jawab : Ya kalau kondisi riau saat kabut asap bisa dilihat dimedia-media elektronik ya baik lokal bahkan nasional,kalau pendidikan sama tau bahkan sampe 2 bulan anak-anak tidak sekolah,banyak masyarakat yang terkena penyakit ISPA, tapi kalau provinsi masalah pelayanan

terhadap masyarakat baik di pemerintah maupun yang lainnya tetap dijamin.

7. Apa penyebab dari kabut asap tersebut?

Jawab : Ya kalau pada prinsipnya penyebab kabut asap itu bahasa lingkungan ya, pembakaran didalam masyarakat tentang pembukaan lahan oleh perusahaan-perusahaan.

8. Apa saja kerugian yang dialami oleh Riau dengan adanya kabut asap 2015 ini?

Jawab : Besarlah, kerugian itu baik moril atau materiil, kalau materiil jelaslah ya berapa ribu hektar ratusan hektar dan berapa jutaan hektar masyarakat yang kehilangan lahan dan dari segi ekonomi, masyarakat dari perekonomiannya menurun dan kesehatan, banyak masyarakat yang sakit, anak-anak yang sakit bahkan ada dua orang bayi yang meninggal akibat gagal bernafas akibat terjadinya kabut asap.

9. Bagaimana manajemen krisis public relations pemerintah Provinsi Riau dalam menghadapi bencana kabut asap tahun 2015?

Jawab : Berbicara tentang kabut asap ketika itu humas bagian dari tim apa tim dari pemerintah dan dari BNPB setiap hari berada di posko untuk mengetahui perkembangan kabut asap baik berkaitan dengan kesehatannya baik dengan pos pemadam asapnya.

10. Bagaimana cara humas melakukan identifikasi krisis?

Jawab : Kalau humas kan pada prinsipnya bukan spes disitu juga, tetap bekerjasama dengan dinas kesehatan, BNPB, karna data-data masing-masing lembaga dari kesehatan sudah diketahui yang terkena ISPA, masalah lahan-lahan berapa ribu hektar yang terbakar dan masalah penegakan hukum dan lain sebagainya.

11. Apa pilihan strategi yang diambil?

Jawab : Kalau humas kan sifatnya pemberitaan ya, pemberitaannya bekerjasama dengan media-media lokal, nasional, humas itu fungsinya memberikan dan membangun citra positif tentu kita beritakan apa yang berkaitan apa yang terjadi pada pemerintah provinsi riau dalam menghadapi kabut asap, artinya humas menyelamatkan dan pemerintah bekerja keras terkadang mereka siang malam tidak tidur untuk membantu terjadinya kabut asap.

12. Apa saja kegiatan yang dilakukan humas untuk menangani kabut asap?

Jawab : Kalau menangani kabut asap humas tentu bagian pemberitaan, informasi-informasi, kalau masalah teknis kan sudah ada pihak BNPB.

13. Media apa saja yang dijadikan sarana oleh humas untuk memuat pemberitaan?

Jawab : Banyak, kalau media yang lokal aja humas selalu memberikan pemberitaan, bahkan kita beberapa kali mengadakan wawancara khusus bahkan kita juga ke media-media lokal, nasional bahkan media online kita terus memberitakan.

14. Kerjasama dengan siapa saja humas untuk menanggulangi kabut asap ini?

Jawab : Kalau berkaitan dengan pemberitaan dan informasi terkini tentu semua pihak keamanan, pihak pemerintah pusat, pihak pemerintah daerah, media massa, dan semuanya.

15. Bagaimana dengan citra yang di miliki Riau?

Jawab : Sebenarnya bukan citra yang harus dapat, kita memberikan pemberitaan yang riil saja, tidak pengaruh sebenarnya kalau masalah pencitraan, karena kabut asap itu tidak semata-mata kesalahan pemerintah, karena itu juga udah bencana dan juga udah darurat kabut asap.

16. Bagaimana cara humas memulihkan citra tersebut?

Jawab : Memulihkan citra tentu dengan mengekspos berbagai kebijakan pemda, gubernur, bahkan beberapa kali bapak Jokowi datang sampai kesini untuk memberitakan apa yang telah kita lakukan, dan masalah pendanaan juga kita usahakan, pendidikan dilanjutkan dan lain sebagainya sudah maksimal.

17. Apa saja hambatan yang ada dalam menerapkan manajemen krisis public relations pemerintah Provinsi Riau dalam menghadapi bencana kabut asap tahun 2015?

Jawab : Kalau kendala yang sendifikat gak ada ya, kenapa tidak ada? Karena memang kita menempatkan orang-orang yang dipusat informasi, kita juga menempatkan anggota humas disana 24 jam, bahkan kita sama dengan media-media berita dan wartawan-wartawan lokal, nasional dan kita stambay memberikan informasi 24 jam update.

18. Apakah humas di sini memiliki kewenangan untuk meminta pemerintah mengatasi kabut asap dengan menindak orang yang membakar hutan misalnya?

Jawab : Tidaklah, tidak sejauh itu, kalau masalah penindakan-penindakan sudah ada ketentuan hukumnya, dan kita humas disini cuma pemberitaan.

19. Bagaimana cara humas meminimalisir pemberitaan negative tentang kabut asap di Riau?

Jawab : Ya kalau masalah meminimalisir pemberitaan kabut asap itukan tidak semata-mata bisa langsung menutup, apalagi sekarang sudah ada undang-undang ketentuan publik no 14 tahun 2008 itukan kenapa ditutup-tutupin, yang penting itu bahwa pemberitaan itu sesuai dengan fakta dan data yang ada, jadi tidak ada masalah.

20. Langkah yang dilakukan untuk mengatasi krisis kabut asap?

Jawab : Langkah krisis kabut asap kalau humas dalam tataran kehumasan ya, seperti pemberitaan, kerjasama dengan media-media dan menyangkut komunikasi, karena secara teknis tentu ada lembaga teknisnya, ada BNPB, ada TNI dan itukan diluar wewenang humas, humas sifatnya cuma pemberitaan.

HASIL WAWANCARA

Wawancara pada tanggal 16 November 2015

Pukul : 14.00 WIB

Nama : Endy Novelly

Jabatan : Kasubbag. Penyaringan Informasi

1. Bagaimana keberadaan humas di sini?

Jawab : Secara organisasi biro hubungan masyarakat sekretariat daerah provinsi riau ini berada di sekretaris daerah provinsi riau yang terdiri dari beberapa biro sebenarnya, ada 9 biro diantaranya biro hubungan masyarakat daerah provinsi riau.

2. Apa tugas dari humas di sini?

Jawab : Ya tugas inti dari biro humas disini secara garis besar adalah melayani pimpinan, melayani pimpinan dalam hal ini ada gubernur, ada wakil gubernur, ada sekretaris daerah, namun demikian dalam pelaksanaannya dalam operasionalnya kita juga melayani peran kehumasan untuk tugas-tugas lain diluar gubernur, wakil gubernur dan sekretaris daerah.

3. Bagaimana peran yang dimiliki humas di sini?

Jawab : Ya seperti yang kami sampaikan tadi secara garis besar kita menjadi juru bicara, kita jadi public relations khususnya pada pimpinan, jadi peran kita lebih dekat kearah sana.

4. Bagaimana struktur organisasi di sini?

Jawab : Ya kita disini ada 4 bagian, masing-masing bagian itu terdiri dari 3 sub bagian nya, ada 4 bagian dan lebih kurang dan secara langsung sub bagian itu jumlahnya 4 kali 3 ya, lebih kurang 12 sub bagian.

5. Siapa saja public internal dan eksternal humas di sini?

Jawab : Nah kami selama menjalankan peran kehumasan kami tidak sebagai public internal maupun eksternal, jadi kami berperan sebagai humas secara menurunlah. jadi tidak menyangkut dengan public internal dan eksternal.

6. Bagaimana kondisi Riau dengan adanya kabut asap ini?

Jawab : Ya sebagaimana yang media sampaikan beberapa waktu kemaren kabut asap yang terjadi di provinsi riau sangat cukup mengganggu masyarakat,mengganggu kehidupan,karena kabut asap yang terjadi pada tahun 2015 ini relatif cukup lama dan itu dampaknya itu memang bagi masyarakat riau luar biasa.alhamdulillah setelah hujan di provinsi riau kabut asap itu bisa hilang.

7. Apa penyebab dari kabut asap tersebut?

Jawab : Dari berbagai media dan dari berbagai informasi yang kami terima di humas banyak penyebab terjadinya kabut asap tersebut,yang dimedia itukan pasif ada indikasi bahwa kebakaran ini sengaja dilakukan oleh oknum-oknum dengan alasan pasti karena masalah ekonomi dengan membakar lahan pasti biayanya akan semakin murah dan biaya pengeluaran semakin sedikit untuk membuka lahan. Disamping itu kita juga tidak bisa menyampingkan bahwa pada saat terjadinya kabut asap musim panas memang dan terjadi cukup lama dan pada saat itu ada yang membakar,ada titik api dan kondisi cuaca panas sehingga proses pembakaran itu menjadi cepat.

8. Apa saja kerugian yang dialami oleh Riau dengan adanya kabut asap 2015 ini?

Jawab : Secara langsung biro humas tidak mengidentifikasi seberapa besar kerugiannya, tapi yang bisa kami informasikan bahwa secara langsung jelas ketika kabut asap terjadi transportasi pasti terganggu,transportasi itu sebagai alat mobilisasi manusia terganggu,transportasi sebagai alat mobilisasi barang dan distribusi barang pasti terganggu, nah kalau kita kaitkan secara ekonomi jelas bahwa kondisi kabut asap ini telah menyebabkan terganggunya perekonomian masyarakat di provinsi riau. Belum lagi ketika kita kaitkan dengan dampak kabut asap itu dengan kesehatan masyarakat, masyarakat harus berobat kedokter,harus beli vitamin,beli tabung oksigen dan itu semua dikeluarkan, dan kalau semua itu kita hitung luar biasa besar,belum lagi hutan-hutan yang dibakar itu dan kayunya itu ilegal. Jadi kalau jumlah nominal kami tidak bisa menginformasikan, kami hanya bisa menggambarkan dampak kabut asap itu berpengaruh kepada banyak persoalan,berpengaruh kepada perekonomian dan berpengaruh kepada kesehatan,dan akhirnya kalau kita berbicara kerugiannya apa saja sangat banyak, belum lagi lingkungannya,kualitas udara dan lain sebagainya.

9. Media apa saja yang dijadikan sarana oleh humas untuk memuat pemberitaan?

Jawab : Mungkin sebelum kami menjelaskan media-media apa saja dalam menjalankan peran kami dalam menginformasikan pembirataannya, kami punya website, kami ada facebook, itu kami gunakan untuk memberikan informasi kepada masyarakat iniloh yang pemerintah lakukan. Disamping itu pemerintah provinsi riau juga melakukan kerjasama dengan berbagai media, tentu saja pedoman kita media-media yang mempunyai oplah penjualan yang bagus dan katakanlah mungkin untuk provinsi riau ini dipekanbaru ini ada riau pos, ada media tribun dan media-media besar ini kita gunakan untuk menginformasikan melalui publik galerika, melalui publik advetorial. Jadi begitu banyak yang pemerintah lakukan khususnya biro humas lakukan apalagi berkaitan dengan kabut asap, karena kosentrasi masyarakat terhadap penanggulangan kabut asap ini cukup tinggi dan tentu saja kami pemerintah punya kosentrasi yang tinggi juga untuk menginformasikan aktivitas pemerintah. Jadi ada media, surat kabar, online, terus kami juga menggunakan media kami melalui facebook dan melalui website kehumasan.co.id. itu yang kami lakukan untuk memuat pemberitaan.

10. Kerjasama dengan siapa saja humas untuk menanggulangi kabut asap ini?

Jawab : Ya kalau secara langsung kita tidak melakukan kerjasama dengan instansi manapun, kabut asap ini adalah ada dinas teknis yang menanggulangnya disitu ada BNPB misalnya, disitu ada badan lingkungan hidup. Jadi secara langsung kami tidak melakukan kerjasama dengan siapapun di persoalan yang besar ini. Tapi yang jelas kalau menurut ketentuan perundang-undangan mengenai asap ini ada aturannya, ada undang-undangnya, ada peraturan pemerintahnya, ada resiko hukum disitu ketika individu, perusahaan, komproet atau lain-lainnya ada konsekuensi hukum disitu. Nah humas bagian yang menginformasikannya saja, termasuklah seperti yang saya sampaikan kalau seandainya memang kemaren ada ditetapkan berapa orang tersangka dari pembakar lahan dan kita mempublikasikan itu untuk masyarakat. Disamping kita ingin menginformasikan peran kehumasan kita juga ingin memberitahu kepada masyarakat bahwa pemerintah tidak membiarkan ini terjadi, ya dengan cara melakukan proses hukum terhadap mereka yang melakukan pembakaran lahan.

11. Bagaimana dengan citra yang di miliki Riau?

Jawab : Kita tau bahwa kabut asap tidak ada seorang pun yang menginginkan terjadi kecuali oknum-oknum yang punya ambisi menyangkut ekonomi, jadi inti utamanya adalah masalah ekonomi. Citra riau tidak dibuat oleh masyarakat, masyarakat tau ini tidak dibuat oleh masyarakat riau nya dan dibuat pemerintahnya, jadi saya rasa mungkin tidak begitu berpengaruh, palingan pada saat asap itu terjadi riau tidak bisa dikunjungi dan pada saat asapnya itu hilang tidak ada persoalan apa-apa setelah itu . jadi kecuali mungkin disini yang dimaksud ketika kriminal banyak nah itu mungkin akan mempengaruhi. dan persoalan asap ini kmai menilai tidak mempengaruhi terhadap citra riau.

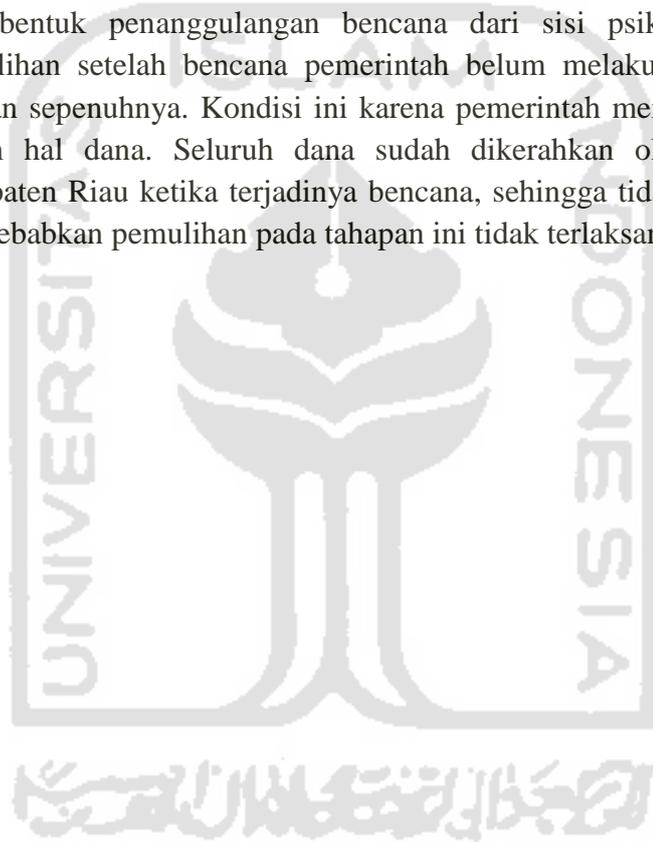
12. Bagaimana cara humas memulihkan citra tersebut?

Jawab : Ya tadi kami bilang memang tidak ada citra riau yang menurun, tapi kami tetap melakukan informasi menyampaikan informasi kepada masyarakat bahwa asap sudah tidak ada, hotspot tidak ada, hanya sebatas itu saja karena kita merasa yakin bahwa dengan terjadinya kabut asap ini tidak menurunkan citra riau. Jadi humas tidak perlu melakukan hal-hal yang besar untuk membangkitkan citra, karena citra itu sendiri tidak terpengaruh dengan kabut asap. Jadi kami melakukan hal yang biasa-biasa saja, ya paling kalau bagian informasi yang perlu kami sharing ke masyarakat kami publikasikan dan tidak meurunkan citra riau, buktinya hari ini penerbangan full dan susah untuk mendapatkan tiket pesawat karena keinginan masyarakat untuk ke pekanbaru itu tinggi dan tidak berpengaruh kepada asap, kecuali pada saat kabut asap itu terjadi karena memang transportasi tidak ada yang bisa akses kesini.

13. Apa yang dilakukan Humas dalam manajemen krisis pemerintah Riau?

Jawab : Pada masa pra krisis pihak Humas melakukan pemberitaan. Pemberitaan dilakukan humas dari awal akan munculnya kabut asap di Riau hingga penanggulangan atau kondisi paska kabut asap. Pemberitaan yang dilakukan meliputi pemberitaan saat akan terjadi kabut asap, kesiapan yang dilakukan untuk menghadapi kabut asap, respon terhadap kabut asap serta pemulihan yang dilakukan. Selain itu, Humas juga menyuarakan fakta-fakta yang terjadi dilapangan Kerjasama humas ini dilakukan untuk menanggulangi kabut asap dengan lembaga terkait penanggulangan kabut asap seperti BNPB. Selain itu, pada masa pasca krisis pemerintah menentukan strategi jangka panjang dan jangka pendek. Solusi tersebut akan melibatkan

seluruh lapisan masyarakat. Pada tahap pasca krisis ini dilakukan rehabilitasi terhadap masyarakat korban bencana dan rekonstruksi dengan melakukan pembangunan kembali pada fasilitas dan infrastruktur yang rusak akibat bencana. Anak-anak korban kabut asap diungsikan di rumah singgah. Selain taman bermain anak disediakan juga obat-obatan dan tenaga medis. Pemberian bantuan dari konselor maupun psikolog dapat juga menggunakan media atau terapi yang dapat digunakan untuk menghilangkan trauma, setres salah satunya dengan cara terapi bermain. Penyediaan fasilitas bermain ini merupakan salah satu bentuk penanggulangan bencana dari sisi psikologis. Dalam pemulihan setelah bencana pemerintah belum melakukan pemulihan dengan sepenuhnya. Kondisi ini karena pemerintah memiliki kesulitan dalam hal dana. Seluruh dana sudah dikerahkan oleh pemerintah kabupaten Riau ketika terjadinya bencana, sehingga tidak adanya dana menyebabkan pemulihan pada tahapan ini tidak terlaksana



HASIL WAWANCARA

Wawancara pada tanggal 24 November 2015

Pukul : 15.00 WIB

Nama : Suryani Bibra, SE

Jabatan : Kabag Pengumpulan Informasi

1. Bagaimana keberadaan humas di sini?

Jawab : Seperti biasa mbak, press release aja kerjanya

2. Apa tugas dari humas di sini?

Jawab : membuat sambutan untuk acara-acara resmi gubernur

3. Bagaimana peran yang dimiliki humas di sini?

Jawab : Peran humas dalam lingkup kabut asap sebagai mediator tentunya, selain itu sebagai penyambung lidah antara pemerintah, masyarakat, dan instansi lainnya.

4. Bagaimana struktur organisasi di sini?

Jawab : Struktur organisasi terdapat empat kabag dan tiga kasubbag

5. Bagaimana kondisi Riau dengan adanya kabut asap ini?

Jawab : sangat memprihatinkan, korban dimana-mana tidak hanya nyawa tapi dari berbagai sector turut dikorbankan dengan terpaksa.

6. Apa penyebab dari kabut asap tersebut?

Jawab : kebiasaan mbak. Kebiasaan melakukan pembakaran lahan gambut sebagai langkah cepat tanpa memperhitungkan dampak

7. Apa saja kerugian yang dialami oleh Riau dengan adanya kabut asap 2015 ini?

Jawab : banyak mbak. Moril iya, materil iya...semua rugi

8. Bagaimana manajemen krisis public relations pemerintah Provinsi Riau dalam menghadapi bencana kabut asap tahun 2015?

Jawab : Humas melakukan kerjasama dengan BNPB pemadam asap dan dinas kesehatan.

9. Bagaimana cara humas melakukan identifikasi krisis?

Jawab : kami tidak dapat menjawab bagian ini mbak, yang pasti berbagai pihak dilibatkan sehingga dapat merumuskan krisis.

10. Apa saja kegiatan yang dilakukan humas untuk menangani kabut asap?

Jawab : melakukan press release ke media-media dan melakukan lobi kerjasama dengan berbagai pihak.

11. Media apa saja yang dijadikan sarana oleh humas untuk memuat pemberitaan?

Jawab : media on line, cetak dan elektronik.

12. Kerjasama dengan siapa saja humas untuk menanggulangi kabut asap ini?

Jawab : pemerintah pusat, pemerintah daerah, BNPB, dan dinas-dinas kesehatan, serta dinas pemerintahan lainnya. Dengan LSM, ormas-ormas dan organisasi-organisasi masyarakat juga.

13. Bagaimana pendapat ibu tentang peran Humas dalam manajemen krisis pemerintah Riau?

Jawab : Peran kami disini mencari tahu penyebab krisis dan merumuskan solusi tepatnya nah ini kami lakukan setelah krisis berlalu mbak. Salah satunya adalah dengan menyelidiki kebakaran hutan penyebab kebakaran hutan apakah dilakukan dengan sengaja dan tidak sengaja. Humas juga setiap hari berada di posko untuk mengetahui perkembangan kabut asap baik berkaitan dengan kesehatannya baik dengan pos pemadam asapnya. Humas tidak melakukan identifikasi krisis. Kalau humas kan pada prinsipnya bukan spes disitu juga, tetapi bekerjasama dengan dinas kesehatan, dan BNPB karna data-data masing-masing lembaga dari kesehatan sudah diketahui yang terkena ISPA, masalah lahan-lahan berapa ribu hektar yang terbakar dan masalah penegakan hukum dan lain sebagainya. Selain itu, Humas juga bekerjasama dengan media-media lokal, nasional, humas itu fungsinya memberikan dan membangun citra positif tentu

kita beritakan apa yang berkaitan apa yang terjadi pada pemerintah provinsi riau dalam menghadapi kabut asap, artinya humas menyelamatkan dan pemerintah bekerja keras terkadang mereka siang malam tidak tidur untuk membantu terjadinya kabut asap.

14. Apasaja tindakan pemerintah Riau dalam menhadapi kabut asap?

Jawab : Secara internal pemerintah kabupaten Riau juga melakukan penanganan kabut asap yaitu dengan melakukan tindakan strategis seperti melakukan pemadaman api dengan hujan buatan dan *water bombing*, mendirikan posko-posko di wilayah-wilayah yang terkena dampak kabut asap, serta menggunakan teknologi canggih di era modern untuk memicu turunnya hujan dengan cara menyemai awan atau *cloud seeding*. Secara eksternal pemerintah kabupaten Riau membuat pemberitaan dan bekerjasama dengan media-media lokal maupun nasional untuk memberitakan tentang kabut asap dan tindakan pencegahan yang dilakukan dengan cara melibatkan orang banyak.

