

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan judul “Komunikasi Krisis Pemerintahan (Studi Deskriptif Kualitatif pada Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau Pasca Kasus Suap Annas Maamun Tahun 2014)”, maka peneliti menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau melakukan beberapa strategi komunikasi krisis terkait dengan kasus suap Annas Maamun pada tahun 2014. Adapun strategi komunikasi krisis tersebut ialah menetapkan pengelola komunikasi krisis, menghubungi media massa sesegera mungkin, melakukan pengumpulan fakta, melaksanakan konferensi pers dan komunikasi reputasi, menetapkan Kepala Biro sebagai juru bicara, dan menyediakan banyak saluran komunikasi.
2. Dalam pelaksanaan strategi komunikasi krisis, terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat yang teridentifikasi. Beberapa faktor pendukung tersebut ialah penggunaan sistem *one gate communication*, menyediakan saluran tatap muka langsung berupa ruang khusus wartawan, strategi pesan yang disampaikan yakni *rebuilding* yang memperlihatkan keprihatinan, dan saluran media massa yang disediakan secara maksimal. Sedangkan, beberapa faktor penghambat yang teridentifikasi ialah tidak memiliki *crisis plan*, posisi humas pada saat tahap awal krisis menutup diri, waktu respons krisis tidak segera, tim pengelola komunikasi krisis tidak terstruktur dan kurang, saluran komunikasi *online* tidak digunakan maksimal, dan hadirnya juru bicara pihak eksternal.

B. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian yang dilakukan, peneliti menyadari bahwa hasil penelitian masih belum sempurna dan memiliki beberapa kekurangan.

Kekurangan tersebut diakibatkan oleh adanya keterbatasan yang dijumpai peneliti ketika melakukan penelitian. Adapun keterbatasan yang dimaksud ialah kurangnya kapasitas peneliti untuk menjelaskan tingkat ketepatan strategi komunikasi krisis yang dilakukan oleh Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau. Hal tersebut dikarenakan peneliti hanya berfokus pada strategi komunikasi krisis yang dilakukan tanpa melihat lebih jauh mengenai ketepatan strategi tersebut. Oleh karena itu, diharapkan keterbatasan pada penelitian yang dilakukan dapat dikembangkan secara lebih lanjut dan luas oleh peneliti berikutnya.

C. Saran

1. Rekomendasi Akademik

Penelitian dengan judul “Komunikasi Krisis Pemerintahan (Studi Deskriptif Kualitatif pada Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau Pasca Kasus Suap Annas Maamun Tahun 2014)” masih memiliki keterbatasan sehingga disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan pengembangan. Disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian secara mendalam, baik itu dari segi teknik pengumpulan data hingga analisis yang dilakukan. Sehingga dapat memberikan hasil yang maksimal. Di samping itu, disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk memperkaya konsep-konsep mengenai komunikasi krisis sehingga fokus penelitian dapat dilebarkan hingga pada hasil mengenai ketepatan suatu strategi komunikasi krisis.

2. Rekomendasi Praktis

Melalui hasil penelitian yang telah ditemukan dan dianalisis dengan berbagai konsep komunikasi krisis, peneliti menyarankan kepada suatu perusahaan atau institusi pemerintahan untuk dapat lebih meningkatkan kesadaran terhadap kemungkinan terjadinya krisis. Dapat dilakukan dengan membentuk tim komunikasi krisis khusus dan memiliki *crisis plan*. Di samping itu, juga disarankan bagi Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau untuk memaksimalkan pemanfaatan

media *online* yang dimiliki oleh pemerintah sebagai media penyebaran informasi bagi masyarakat. Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Provinsi Riau juga disarankan untuk melakukan kegiatan tambahan, seperti berkomunikasi dengan masyarakat secara tatap muka, musyawarah bersama masyarakat, *hearing* pendapat, hingga sarasehan agar dapat membangun hubungan baik antara pemerintah dan masyarakat.