

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Krisis merupakan keadaan genting yang menimpa perusahaan yang diakibatkan oleh berbagai faktor baik itu yang sengaja, ataupun tidak sengaja. Krisis sendiri menurut Venette dalam (Ahmad, 2020) adalah proses transformasi dimana sistem yang lama tidak dapat dipertahankan, sehingga kualitas para pemangku kebijakan dalam berimprovisasi yang akan menentukan dalam pengendalian krisis karena akan terjadi banyak perubahan baik dari segi sistem, ataupun hal yang menjadi titik permasalahan. Adaptasi akan sangat dibutuhkan karena pada nantinya akan terjadi banyak perubahan dalam tubuh perusahaan atau organisasi sehingga dalam fase ini, seorang *public relations* harus memiliki sikap adaptif untuk membawa kembali perusahaannya menjadi stabil kembali.

Upaya untuk mengembalikan kondisi perusahaan pada kondisi stabil harus segera dilakukan agar efek dari krisis ini tidak semakin luas, sehingga harus diadakannya manajemen krisis. Manajemen krisis merupakan upaya yang dilakukan oleh suatu perusahaan lewat seorang *public relations*-nya untuk mengembalikan perusahaan ke kondisi stabil setelah melewati berbagai permasalahan besar baik itu yang melibatkan pihak internal, ataupun berkaitan dengan pihak eksternal. Manajemen krisis sendiri digambarkan sebagai keahlian yang harus dimiliki seorang humas, yang harus selalu bisa mengantisipasi

permasalahan-permasalahan apa saja yang datang di masa kini, dan juga yang terutama di masa yang akan datang di masa depan yang dapat mengganggu keberlangsungan hubungan kerja sama penting baik dengan publik internal, maupun dengan publik eksternal (Melly, 2013).

Keahlian Manajemen krisis di musim pandemi covid-19 ini tengah menjadi sesuatu yang sedang banyak diperbincangkan oleh perusahaan, maupun instansi-instansi pemerintahan karena perusahaan dan organisasi ini terdampak oleh pandemi. Krisis yang dihadapi bermacam-macam mulai dari krisis kepercayaan, krisis finansial, hingga benturan-benturan lainnya baik yang terjadi dalam perusahaan ataupun perusahaan yang membuat kondisi perusahaan tidak stabil. Dinas Kesehatan Kota Bandung merupakan instansi yang tengah menghadapi krisis kepercayaan publik karena banyak dari masyarakat Kota Bandung yang menolak karena tidak percaya terhadap vaksin yang digunakan oleh pemerintah. Krisis kepercayaan masyarakat Kota Bandung ini terjadi karena banyaknya isu negatif di media internet yang memframing vaksin yang digunakan oleh pemerintah ini berbahaya dan akan menimbulkan efek samping yang berbahaya juga.

Krisis kepercayaan masyarakat Kota Bandung pada vaksin covid-19 sendiri diperkuat dengan adanya data-data penelitian yang dikumpulkan yang memperkuat bahwa fenomena ini benar terjadi. Menurut data penelitian mengenai survey keyakinan publik pada vaksin di Kota Bandung yang dilakukan oleh Jaringan Siswa dan Pelajar yang dijadikan berita oleh PR FM News, nampaknya

perlu dilakukan usaha dan langkah manajemen krisis yang lebih efektif untuk menaikan kepercayaan masyarakat pada program vaksinasi yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung. Berdasarkan survey keyakinan tersebut, ada 10% warga Kota Bandung yang tidak mempercayai metode vaksinasi bahkan tidak sedikit juga yang masih tidak percaya dengan keadaan pandemi covid-19 ini.

Berdasarkan data-data penelitian tersebut, hasil dari usaha menggandeng banyak pihak termasuk kepala daerah, artis-artis, tokoh masyarakat, pemuka agama, bahkan hingga instansi-instansi baik itu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) ataupun milik swasta sebagai upaya manajemen krisis ini rupanya belum bisa membentuk opini masyarakat bahwa vaksinasi ini aman tidak menimbulkan efek samping berarti. Setelah membaca survey tersebut, Dinas Kesehatan Kota Bandung membutuhkan perencanaan jangka panjang yang lebih matang lagi yang mencakup beberapa aspek, bukan hanya sekedar langkah dan metode, melainkan strategi komunikasi untuk menarik minat masyarakat agar mau mengikuti program vaksinasi yang dijalankan oleh pemerintah.

Perencanaan lebih matang sangat dibutuhkan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung mengingat banyaknya isu negatif dan berita bohong mengenai kandungan serta efek samping dari vaksin ini. Pemerintah mencoba mengambil beberapa langkah pendukung manajemen krisis sudah mulai dilaksanakan salah satunya adalah dengan mewajibkannya para pekerja di perusahaan, maupun orang-orang yang hendak datang ataupun menggunakan beberapa fasilitas publik seperti datang ke mall, ataupun hendak naik kereta api, diwajibkan untuk sudah di vaksin

minimal dosis pertama dan diawasi oleh aplikasi peduli lindungi sebagai bentuk validitasnya. Cara ini terbilang cukup efektif “memaksa” masyarakat untuk mau mengikuti program vaksinasi ini karena dalam hal ini apabila mereka tidak mengikuti program vaksinasi yang dicanangkan pemerintah, maka masyarakat akan kehilangan sebagian besar haknya untuk dapat menggunakan fasilitas publik yang sudah di sediakan oleh Pemerintah Kota Bandung.

Kebijakan yang memaksa masyarakat ini pada akhirnya akan menjadi sorotan lainnya bagi instansi Dinas Kesehatan Kota Bandung karena pada dasarnya setiap orang memiliki hak untuk menjalankan pilihan dan apa yang diyakini orang-orang tersebut. Namun, patut ditunggu perkembangan langkah lainnya yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat perihal vaksinasi yang sudah sudah mulai berkurang akibat banyaknya berita bohong serta isu negatif yang berkembang di tiap lapisan masyarakat.

1.2. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dari itu peneliti mengarahkan fokus penelitian ke arah bagaimana penanganan manajemen krisis Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam menangani krisis kepercayaan masyarakat Kota Bandung terhadap vaksin yang digunakan oleh pemerintah sebagai bentuk upaya mengakhiri pandemi di Indonesia. Untuk membahas penelitian lebih dalam,

maka peneliti menyiapkan beberapa pertanyaan penelitian kepada informan dari Dinas Kesehatan Kota Bandung sebagai berikut:

1. Bagaimana rencana penanganan isu negatif mengenai vaksin covid-19 oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung?
2. Bagaimana cara Dinas Kesehatan Kota Bandung menyebarkan informasi mengenai vaksin covid-19?
3. Apa yang menjadi indikator keberhasilan dalam implementasi penanganan krisis kepercayaan pada kasus vaksin covid-19?

1.3. Tujuan Penelitian

Peneliti memiliki beberapa tujuan penting dari penelitian yang dilakukan yaitu untuk mengetahui bagaimana jalannya manajemen krisis yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam mengembalikan kepercayaan publik terhadap vaksinasi, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut::

1. Mengetahui perencanaan penanganan isu negatif mengenai vaksin covid-19
2. Mengetahui bagaimana penyebaran informasi mengenai vaksin covid-19 untuk mengedukasi masyarakat.
3. Mengetahui indikator apa saja yang menjadi ukuran keberhasilan dalam penanganan krisis kepercayaan vaksin covid-19

1.4. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Secara Akademis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan penelitian dalam ilmu komunikasi khususnya konsentrasi ilmu *public relations* juga dapat menambah kajian ilmu komunikasi terutama dalam ilmu Manajemen Krisis *public relations* dalam menyelesaikan krisis kepercayaan dari organisasi.

2. Kegunaan Secara Praktis

Kegunaan secara praktis penelitian ini untuk seorang *public relations* adalah menjadi rujukan untuk dijadikan kajian dalam pengambilan keputusan dan pertimbangan sebelum mengambil langkah manajemen krisis ketika menghadapi masalah, baik itu dalam instansi atau organisasi biasa dengan berbagai pihak baik itu pihak internal maupun pihak eksternal, dan juga untuk tetap menjaga hubungan baik antara instansi dengan publik internal maupun publik eksternal.

1.5. Landasan Pemikiran

1.5.1. Penelitian Terdahulu

Sejauh penelusuran dan pengetahuan peneliti, berkenaan dengan penelitian yang telah ada, maka peneliti menemukan beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini.

1. Tria Dara Berlian, Hanny Hafiar, dan Diah Fatma S. Mahasiswa jurusan Hubungan Masyarakat Universitas Padjadjaran telah melakukan penelitian

dengan judul “*Penanganan Pengembalian Kepercayaan Investor Melalui Manajemen Krisis Oleh Badan Pengusaha Batam*”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui langkah-langkah apa saja yang diambil dalam rangka menanggulangi krisis kepercayaan dari para investor karena banyaknya isu negatif dari Badan Pengusaha Batam itu sendiri.

Bila dibandingkan dengan penelitian yang penulis lakukan, perbedaan dari penelitian tersebut adalah Tria Dara Berlian, Hanny Hafiar, dan Diah Fatma S. menggunakan manajemen isu sebagai langkah untuk menanggulangi isu negatif yang berkembang di lingkungan para investor di Batam. Artinya di sini dari Badan Pengusaha Batam menggunakan isu lain sebagai tandingan untuk mengalihkan fokus masyarakat sebagai upaya untuk mengembalikan kepercayaan para investor agar kembali mau berinvestasi di Kota Batam.

2. Luthfi Noppy Safitri, Intan Kemal, dan Aslati mahasiswa Ilmu Komunikasi Pengembangan Masyarakat Islam UIN Syarif Kasim Riau juga telah melakukan penelitian dengan judul “*Manajemen Krisis Public Relations PT. Indah Kat Pulp And Paper TBK (IKPP) Perawang Terhadap Berkembangnya Isu Pencemaran Lingkungan*”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana metode manajemen krisis yang digunakan guna menanggulangi kepercayaan publik akibat menyuaraknya isu pencemaran lingkungan akibat limbah dari pabrik IKPP Perawang ini.

Bila dibandingkan dengan penelitian yang penulis lakukan, perbandingan dari penelitian yang dilakukan oleh Luthfi Noppy Safitri, Intan Kemala, dan Aslati menggunakan langkah-langkah mediasi dengan instansi DPRD Riau dan juga menggunakan media sebagai mitra untuk menyebarkan berita mengenai langkah-langkah penanggulangan pencemaran lingkungan akibat limbah yang perusahaan itu keluarkan tetapi tidak diolah dengan baik. Selain itu juga, IKPP Perawang melaksanakan CSR yaitu penanaman pohon berembang di sepanjang Sungai Siak sebagai upaya pengelolaan lingkungan yang sudah tercemar.

3. Marsefio S. Luhukay mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Kristen Petra telah melakukan penelitian yang berjudul "*Penerapan Manajemen Krisis Di Indonesia : Memotret Krisis Dalam Kacamata Public Relations*".

Penelitian ini di lakukan bertujuan untuk mengetahui bagaimana pentingnya dan krusialnya peran seorang *public relations* dalam suatu perusahaan atau organisasi terutama saat organisasi ini tengah menghadapi suatu krisis yang diakibatkan oleh berbagai hal.

Bila dibandingkan dengan penelitian yang penulis lakukan, penelitian yang dilakukan oleh Marsefio S. Luhukay ini membahas tahapan-tahapan dalam melakukan manajemen krisis, dan juga banyak fenomena krisis yang dialami oleh berbagai perusahaan besar dan juga dengan berbagai metode manajemen krisis yang dilakukan sehingga membuka pemikiran penulis dan

juga bisa dijadikan referensi penulis untuk nantinya dapat dijadikan pembelajaran dan juga diimplementasikan apabila mendapat fenomena yang serupa.

4. Melly Maulin Purwaningwulan mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Komputer Indonesia telah melakukan penelitian yang berjudul "*Public Relations dan Manajemen Krisis*".

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana teori dan implementasi proses penanggulangan manajemen krisis yang baik bagi organisasi-organisasi yang tengah dihadapkan kondisi krisis.

Bila dibandingkan dengan penelitian yang penulis lakukan, penelitian yang dilakukan oleh Melly Maulin Purwaningwulan ini lebih mengarah ke penjelasan bagaimana faktor-faktor apa saja yang menjadi penentu krisis pada perusahaan, dan juga fase atau tahapan apa saja yang akan dialami organisasi apabila nantinya organisasi tersebut mengalami krisis yang diakibatkan oleh faktor-faktor tertentu baik itu internal, maupun eksternal yang di luar kendali perusahaan.

5. Dyah Fiska Indrawati mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta telah melakukan penelitian yang berjudul "*Manajemen Krisis P2 Humas Kanwil DJP Jateng II Dalam Upaya Mengembalikan Kepercayaan Masyarakat Tahun 2010*".

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui bagaimana langkah-langkah yang diambil oleh Dirjen Pajak Jawa Tengah menanggulangi krisis yang menimpa instansinya akibat adanya salah satu pegawainya yg melakukan tindak pidana korupsi.

Bila dibandingkan dengan penelitian yang penulis lakukan, penelitian yang dilakukan oleh Dyah Fiska Indrawati ini lebih mengarah ke penindakan tersangka yang melakukan tindak pidana kasus korupsi ini. Pihak manajemen bersama humas dari Dirjen Pajak Jawa Tengah langsung melakukan pemecatan terhadap tersangka tindak pidana korupsi dan juga langsung melakukan pengusutan agar bisa memahami kasus ini lebih mendalam agar tidak terjadi kejadian yang sama untuk kedua kalinya di instansi perpajakan ini.

6. Ilyasa Mochammad Rifqi Siswadi Mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung telah melakukan penelitian yang berjudul Implementasi Manajemen Krisis Dinas Kesehatan Kota Bandung Untuk Mengembalikan Kepercayaan Publik Terhadap Vaksin Covid-19

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui terkat langkah-langkah apa saja yang diambil oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam rangka manajemen krisis untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat pada vaksin covid-19.

Bila dibandingkan dengan penelitian terdahulu yang lainnya, penelitian ini lebih mengarah ke upaya mengembalikan kepercayaan masyarakat pada

vaksin covid-19 mengingat vaksin sendiri di pandemi sekarang ini menjadi sesuatu yang diwajibkan bagi semua orang.

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi
1.	Tria Dara Berlian, <i>dkk</i> Universitas Padjadjaran	Penanganan Pengembalian Kepercayaan Investor Melalui Manajemen Krisis Oleh Badan Pengusaha Batam	Kualitatif dan Studi Deskriptif	Hasil penelitian ini mengungkapkan bagaimana cara Badan Pengusaha Batam mengembalikan kepercayaan investornya diantaranya dengan cara melakukan klarifikasi lewat media, membuat program pemeliharaan investor, melakukan komunikasi dengan pemerintah, menyalurkan aspirasi masyarakat pada pemerintah, dan kerja sama lainnya bersama dengan berbagai <i>stakeholder</i>	Bila dibandingkan dengan penelitian yang penulis lakukan, perbedaan dari penelitian tersebut adalah Tria Dara Berlian, <i>dkk.</i> menggunakan manajemen isu sebagai langkah untuk menanggulangi isu negatif yang berkembang di lingkungan para investor di Batam. mau berinvestasi di Kota Batam.

2.	Luthfi Noppy Safitri, <i>dkk</i> UIN Syarif Kasim Riau	Manajemen Krisis Public Relations PT. Indah Kat Pulp And Paper TBK (IKPP) Perawang Terhadap Berkembangnya Isu Pencemaran Lingkungan	Kualitatif dan Studi Deskriptif	Hasil penelitian ini mengungkapkan bagaimana manajemen krisis yang dilakukan oleh PT. Indah Kat Pulp and Paper Tbk, diantaranya dengan mengajak para ahli untuk mengidentifikasi masalah pencemaran yang terjadi, lalu bekerja sama dengan orang-orang lingkungan untuk mengumpulkan data dan fakta tentang pencemaran lingkungan yang telah terjadi, lalu memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai hasil riset dan penemuan-penemuan fakta, dan dilakukannya CSR untuk mengembalikan nama baik perusahaan	Bila dibandingkan dengan penelitian yang penulis lakukan, perbandingan dari penelitian yang dilakukan oleh Luthfi Noppy Safitri, <i>dkk</i> , menggunakan langkah-langkah mediasi dengan instansi DPRD Riau dan juga menggunakan media sebagai mitra untuk menyebarkan berita mengenai langkah-langkah penanggulangan pencemaran lingkungan akibat limbah yang perusahaan itu keluarkan tetapi tidak diolah dengan baik.
----	---	---	---------------------------------	--	--

3.	Marsefio S. Luhukay Universitas Kristen Petra	<i>Penerapan Manajemen Krisis Di Indonesia : Memotret Krisis Dalam Kacamata Public Relations</i>	Kualitatif dan Studi Deskriptif	Hasil dari penelitian ini mengungkapkan beberapa langkah yang harus diambil seorang <i>public relations</i> dalam menghadapi krisis, diantaranya <i>instructing information, adjusting information, dan internalizing information</i>	Bila dibandingkan dengan penelitian yang penulis lakukan, penelitian yang dilakukan oleh Marsefio S. Luhukay ini membahas tahapan-tahapan dalam melakukan manajemen krisis, dan juga banyak fenomena krisis yang dialami oleh berbagai perusahaan besar dengan berbagai metode manajemen krisis yang dilakukan, sehingga membuka pemikiran penulis dan bisa dijadikan referensi penulis untuk nantinya dapat dijadikan pembelajaran serta diimplementasikan apabila mendapat
----	---	--	---------------------------------	---	--

					fenomena yang serupa
4.	Melly Maulin Purwaningwulan Universitas Komputer Indonesia	Public Relations dan Manajemen Krisis	Kualitatif dan Studi Deskriptif	Hasil dari penelitian ini menggambarkan betapa vitalnya peran seorang <i>public relations</i> ketika menghadapi manajemen krisis yang harus melakukan pertimbangan yang matang menyangkut langkah preventif untuk mencegah kejadian yang sama terjadi di masa depan nanti, untuk nantinya dijadikan sebuah keputusan oleh <i>top management</i> .	Bila dibandingkan dengan penelitian yang penulis lakukan, penelitian yang dilakukan oleh Melly Maulin Purwaningwulan ini lebih mengarah ke penjelasan bagaimana faktor-faktor apa saja yang menjadi penentu krisis pada perusahaan, dan juga fase atau tahapan apa saja yang akan dialami organisasi apabila nantinya organisasi tersebut mengalami krisis yang diakibatkan oleh faktor-faktor tertentu baik itu internal, maupun eksternal yang di luar kendali perusahaan.

5.	Dyah Fiska Indrawati Universitas Muhammadiyah Surakarta	Manajemen Krisis P2 Humas Kanwil DJP Jateng II Dalam Upaya Mengembalikan Kepercayaan Masyarakat Tahun 2010		Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bagaimana langkah-langkah yang diambil oleh <i>public relations</i> dari instansi terkait ketika menghadapi krisis yang diakibatkan oleh pegawainya yang terjerat korupsi, diantaranya ada identifikasi masalah, analisis krisis, isolasi krisis, pilihan strategi, dan program pengendalian.	Bila dibandingkan dengan penelitian yang penulis lakukan, penelitian yang dilakukan oleh Dyah Fiska Indrawati ini lebih mengarah ke penindakan tersangka yang melakukan tindak pidana kasus korupsi. Pihak manajemen bersama humas dari Dirjen Pajak Jawa Tengah langsung melakukan pemecatan terhadap tersangka tindak pidana korupsi dan juga langsung melakukan pengusutan agar bisa memahami kasus ini lebih mendalam agar tidak terjadi kejadian yang sama untuk kedua kalinya di instansi perpajakan ini.
----	---	--	--	---	---

6.	Ilyasa Mochammad Rifqi Siswadi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung	Implementasi Manajemen Krisis Dinas Kesehatan Kota Bandung Untuk Mengembalikan Kepercayaan Publik Terhadap Vaksin Covid-19	Kualitatif Studi Deskriptif	Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bagaimana penanganan krisis yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam upaya mengembalikan kepercayaan masyarakat pada vaksin	
----	--	--	-----------------------------	---	--

1.5.2. Landasan Teoritis

Four steps public relations merupakan sebuah konsep dasar yang membahas mengenai bagaimana seorang *public relations* bertindak untuk menyelesaikan krisis dalam sebuah permasalahan yang dihadapi oleh sebuah perusahaan. Menurut Cutlip dan Center (2006) ada empat tahap yang harus dijalankan seorang *public relations* dalam menyelesaikan krisis perusahaannya, yaitu:

1. *Fact Finding*

Proses menghadapi krisis diawali dengan penemuan fakta di lapangan (*fact finding*) melalui mendefinisikan masalah, mengumpulkan data, melakukan penyelidikan, memantau pengetahuan, opini, sikap-sikap, dan perilaku publik terhadap kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh instansi.

Seorang *public relations* dalam tahap ini memiliki tugas penting untuk menyusun semua fakta melalui riset sehingga langkah itu dapat dijelaskan dan ada dasarnya. Setelah pengumpulan data dan riset dilakukan, selanjutnya harus direncanakan kapan waktu yang tepat untuk mengumumkan masalah dengan metode sedemikian rupadan sejelas mungkin, sebelum rumor-rumor negatif muncul ke permukaan. Informasi dan pemahaman yang terbentuk di langkah pertama akan mendorong dan memandu langkah berikutnya dalam proses tersebut.

2. *Planning and Programming*

Informasi yang dikumpulkan dalam langkah pertama digunakan untuk membuat keputusan tentang program publik, strategi tujuan, tindakan dan komunikasi, taktik dan sasaran. Langkah ini pada nantinya akan mempertimbangkan temuan dari langkah dalam membuat kebijakan dan pemrograman organisasi. Langkah ini akan menjadi dasar pengambilan langkah terkait strategi dan arah yang akan diambil oleh seorang *public relations* dalam menghadapi krisis.

Karena langkah ini merupakan langkah yang sangat krusial dan rawan, seorang *public relations* harus terus berkomunikasi dengan intens bersama dengan para pimpinan, serta stakeholder dari instansi yang bersangkutan terkait strategi yang akan diambil oleh perusahaan demi mengatasi permasalahan yang ada dan mengembalikan kondisi perusahaan ke kondisi seperti sedia kala sesegera mungkin.

3. *Taking Action and Communication*

Mengambil tindakan dan komunikasi (*taking action and communication*) merupakan bagian dari pengimplementasian program aksi dan komunikasi yang didesain untuk mencapai tujuan program. Pembagian tugas harus sesuai dengan ukuran tiap masing-masing orang agar tidak terjadi saling salah paham antara orang satu dengan orang yang lainnya.

Seorang *public relations* dalam langkah ini selain harus membagi *job desk* dengan sedemikian rupa, mereka juga harus melakukan controlling dalam pengimplementasian hasil dari perencanaan strategis untuk nantinya setelah berakhirnya pengimplementasian strategi, akan diadakan evaluasi agar nantinya tidak terciptanya masalah yang sama dan bisa lebih siap lagi dalam menghadapi masalah yang serupa.

4. *Evaluating*

Evaluasi merupakan kegiatan introspeksi yang dilakukan oleh suatu perusahaan terkait langkah-langkah yang telah mereka ambil untuk menyelesaikan suatu permasalahan. Mengadakan evaluasi tentang suatu kegiatan adalah perlu untuk menilai apakah tujuan itu sudah tercapai, apakah perlu diadakan dengan “operasi” atau perlu menggunakan cara-cara lain untuk mendapatkan hasil yang lebih baik.

1.5.3. Kerangka Konseptual

1. Manajemen Krisis

Manajemen krisis meruakan kegiatan seorang *public relations* dimana suatu rencana yang rinci telah dipertimbangkan sebelumnya untuk menghadapi setiap komunikasi krisis yang terjadi dalam batas-batas yang diahami. (Suryani dan Sugiyanto, 2018).

Model Manajemen Krisis dari Rhenald Kasali dijelaskan pada Jurnal Komunikasi Vol. 1 Nomor 3 (Fajar, 2011), yang mengadaptasi model anatomi krisis Stefen Fink adalah sebagai berikut

a. Tahap *Prodomal*

Tahap *Prodomal* sering disebut juga tahap peringatan karena ia memberikan sirine tanda bahwa adanya bahaya mengenai beberapa hal yang harus segera diatasi. Mengacu pada definisi krisis, tahap ini juga merupakan bagian dari titik balik dimana apabila manajemen gagal dalam menangkap atau memahami sinyal, krisis akan bergeser ke tahap yang lebih serius yaitu tahap akut. Tahap *prodomal* ini juga biasa disebut tahap pra krisis apabila krisis yang melanda perusahaan ini sudah memasuki tahap akut, ataupun tahap lainnya yang sudah melewati tahap *prodomal* itu sendiri.

b. Tahap Akut

Tahap ini dinilai oleh banyak orang bahwa krisis sudah terjadi karena orang-orang menilai bahwa gejala – gejala yang terjadi di tahap *prodomal* mulai terasa dan terlihat makin jelas. Dalam banyak hal, krisis yang akut sering disebut sebagai *the point of no return*. Artinya, apabila sinyal-sinyal yang muncul pada saat *prodomal* tidak dipahami dan di tangani dengan baik,

ia akan masuk ke tahap akut dan tidak akan bisa kembali lagi ke tahap *prodomal*. Indikator memasuki fase ini adalah kerusakan sudah mulai bermunculan, reaksi mulai menyeruak, dan isu menyebar luas.

Namun efek yang muncul dari krisis manajemen ini akan bergantung pada aktor di belakang layar yang mengendalikan krisis ini. Salah satu kesulitan dari menghadapi krisis ini meskipun pada dasarnya kita sangat siap adalah intensitas dan juga kecepatan serangan yang datang dari berbagai pihak yang menyertai tahap ini. Kecepatan ditentukan oleh jenis krisis yang menimpa perusahaan, sementara intensitas ditentukan oleh seberapa kompleksnya masalah.

c. Tahap *kronik*

Tahap kronik biasa disebut juga *the clean of phase* atau *the post mortem*. Sering pula tahap ini disebut sebagai *recovery* atau *self analytics*. Dalam perusahaan, tahap ini ditandai dengan perubahan struktural baik penggantian manajemen, penggantian pemilik, memasukan nama baru sebagai pemilik atau dilikuidasi.

Seorang *Crisis Manager* harus mampu memperpendek tahap ini karena seluruh orang yang terlibat dalam perusahaan sudah mulai merasa lelah dengan krisis yang dihadapi, selain itu juga wartawan pun sudah mulai bosan untuk memberitakan hal ini kepada masyarakat. Namun yang paling penting adalah perusahaan harus bisa memutuskan untuk mau hidup terus atau tidak.

Jika ingin terus hidup, perusahaan harus memiliki manajemen yang lebih sehat dan membangun reputasi yang lebih baik dari sebelumnya.

d. Tahap *Resolusi*

Tahap ini adalah tahap penyembuhan atau pulih kembali dan tahap terakhir dari empat tahap krisis. Meski bencana besar dianggap sudah berlalu, *crisis manager* tetap perlu berhati-hati, karena riset dalam kasus-kasus krisis menunjukkan bahwa krisis tidak akan berhenti begitu saja pada tahap ini. Krisis umumnya berbentuk siklus yang akan membawa kembali keadaan semula atau *prodromal stage*

2. Implementasi

Implementasi adalah aktivitas, tindakan atau aksi menerapkan sesuatu pada kegiatan yang dilakukan. Implementasi adalah aktivitas yang sebelumnya sudah direncanakan terlebih dahulu sehingga dipengaruhi oleh objek berikutnya untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan (Usman, 2020).

Implementasi juga dapat dikatakan sebagai sebuah proses dimana melibatkan beberapa hal, yaitu manusia, dana dan kemampuan organisasional. Implementasi bisa disebut sebagai proses untuk meraih sebuah hasil dari apa yang telah diatur sebelumnya (Widodo, 2012)

3. Kepercayaan Publik

Kepercayaan publik merupakan suatu sikap yang ditunjukkan oleh publik saat mereka merasa cukup tahu dan menyimpulkan bahwa mereka sudah mencapai kebenaran. Kepercayaan publik merupakan salah satu elemen kunci

keberhasilan peran dari kepemimpinan dalam membentuk aset-aset sosial untuk membentuk solusi bagi setiap persoalan yang ada di publik (Wahyuningsih, 2011).

Kepercayaan publik merupakan sesuatu yang tidak bisa dibangun secara instan karena menyangkut opini dan perilaku orang banyak sehingga dibutuhkan perencanaan dan implementasi jangka panjang yang digunakan untuk membangkitkan rasa percaya publik pada organisasi atau instansi yang kita pimpin.

1.6. Langkah Penelitian

1.6.1. Lokasi Penelitian

Peneliti memilih lokasi di Dinas Kesehatan Kota Bandung yang beralamat di Jalan Supratman No. 73 Kota Bandung sebagai objek penelitian yang akan diteliti. Pemilihan objek Dinas Kesehatan Kota Bandung ini dilandasi oleh alasan karena pada kondisi saat ini, Dinas Kesehatan Kota Bandung merupakan salah satu instansi pemerintahan kota yang tengah bekerja keras menjadi garda terdepan dalam penanggulangan masalah pandemi *covid-19* yang tengah melanda dunia khususnya di Indonesia pada saat ini. Peneliti memiliki ketertarikan terhadap cara dan metode Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam menghadapi masalah krisis kepercayaan publik terhadap vaksinasi yang saat ini tengah dihadapi.

1.6.2. Paradigma Penelitian

Paradigma merupakan proses bagaimana seseorang berfikir dan melihat dari sudut pandang mana objek yang ditelitinya. Santoso (2013: 31) menjelaskan bahwa paradigma pada ilmu sosial merupakan sebuah realitas sosial yang tidak dapat di generalisir pada semua orang. Paradigma sendiri merupakan cara pandang seseorang terhadap suatu objek yang ditelitinya sehingga dari cara pandang tersebut, akan menimbulkan pengemasan penelitian yang berbeda-beda sesuai paradigma yang dipilih oleh penelitiannya masing-masing.

Pada penelitian ini, penulis lebih memilih menggunakan paradigma konstruktivisme sebagai alat untuk melihat fenomena yang diteliti. Paradigma konstruktivisme adalah paradigma yang menerangkan kebenaran suatu kejadian dalam realitas sosial dilihat sebagai konstruksi sosial, dan kebenaran suatu realitas sosial bersifat relatif. Hidayat dalam Umanailo (2003: 3) menjelaskan bahwa paradigma konstruktivisme memandang ilmu sosial sebagai analisis yang sistematis terhadap *socially meaningful action* lewat pengamatan langsung secara mendalam terhadap pelaku sosial yang bersangkutan menciptakan dan memelihara ataupun mengelola dunia sosialnya sendiri. Hasil konstruksi penelitian dapat dibaca pada bab iii bagian hasil penelitian dan pembahasan.

1.6.3. Pendekatan Penelitian

Peneliti memilih pendekatan kualitatif untuk dijadikan cara agar peneliti bisa mendapatkan gambaran atas realitas bagaimana cara Dinas Kesehatan Kota

Bandung menghadapi krisis kepercayaan publik terhadap metode vaksinasi. Williams (2020:16) menjelaskan bahwa ada tiga hal pokok dalam penelitian kualitatif, yaitu pandangan-pandangan dasar tentang sifat realitas, hubungan peneliti dengan objek penelitian, kemungkinan penarikan generalisasi, kemungkinan dalam membangun hubungan kausal, serta peran nilai dalam penelitian. Selain itu, karakteristik pendekatan penelitian kualitatif, dan juga tahapan proses yang dihadapi dan dijalani ketika melakukan penelitian akan mempengaruhi gambaran realitas dari penelitian yang kita buat.

1.6.4. Metode Penelitian

Metode merupakan alat yang digunakan oleh penulis untuk mengumpulkan dan menganalisis data instrumen penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti memilih pendekatan kualitatif dan dengan metode deskriptif sebagai alat untuk peneliti bisa menggambarkan realitas di lapangan. Menurut Whitney (1985:84) metode deskriptif adalah metode pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat karena metode deskriptif merupakan metode untuk menggambarkan situasi di lapangan sehingga metode ini dirasa cocok karena tidak membutuhkan hipotesis.

Peneliti memilih metode deskriptif agar bisa memberikan gambaran dan klarifikasi kepada para pembaca mengenai bagaimana kondisi dan situasi di lokasi penelitian secara lengkap dan terperinci. Metode penelitian ini nantinya akan menjadi alat untuk menganalisis proses manajemen krisis yang dilakukan oleh

Dinas Kesehatan Kota Bandung dalam upaya untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat pada vaksin covid-19

1.6.5. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan oleh peneliti yaitu jenis data kualitatif dari data-data non numerik. Data-data ini berupa tulisan maupun gambar dari hasil wawancara yang mendalam yang berbentuk tulisan maupun secara lisan, hasil observasi maupun dokumentasi peneliti menulis berupa bentuk laporan. Data-data penelitian tersebut dapat di lihat pada bab iii dan lembar lampiran.

b. Sumber Data

Informasi yang dijelaskan dalam penelitian ini memiliki beberapa sumber, yaitu:

1. Sumber data primer : sumber data primer merupakan sumber data yang diperoleh dari lapangan. Hasan (2002: 82) menjelaskan bahwa sumber data primer merupakan sumber data yang didapatkan langsung dari lapangan. Nantinya, data-data primer ini akan didapatkan dari sumber rujukan pertama, yaitu dari kepala bagian, staff, anggota praktisi *public relations* Dinas Kesehatan Kota Bandung yang berkaitan dengan objek yang sedang diteliti.

2. Sumber data sekunder : sumber data sekunder merupakan sumber rujukan kedua melalui buku-buku, sumber ilmiah lain yang berhubungan dengan penelitian ini dan memberikan ide pemikiran terhadap penulis. Sugiyono (2016: 22) menjelaskan bahwa sumber data sekunder merupakan data yang didapatkan dari pihak-pihak lainnya baik dari arsp, dokumen, atau data-daa pelengkap untuk memenuhi kekurangan dari data primer.

1.7. Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan yang akan peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Sugiyono dalam Adiatama (2022: 17) menjelaskan bahwa *purposive sampling* adalah teknik dalam penentuan informan yang menggambarkan bahwa seorang peneliti memiliki pertimbangan tersendiri dalam pemilihan informan, yaitu orang-orang yang dirasa memiliki pemahaman terkait objek penelitian, dan yang berhubungan langsung dengan topik penelitian.

Peneliti akan memilih satu hingga tiga orang informan untuk menjadi narasumber dari penelitian ini yang terdiri dari kasubag humas Dinas Kesehatan Kota Bandung, beserta dengan jajaran anggotanya yang berperan langsung menghadapi gempuran krisis kepercayaan masyarakat akibat kredibilitas vaksin yang masih diragukan. Martha & Kresno dalam Oktavia (2021: 26) menjelaskan bahwa pada penelitian kualitatif sendiri tidak mengenal adanya jumlah minimal

sample dan informan diambil dalam jumlah yang kecil, bahkan sewaktu-waktu hanya menggunakan satu informan saja. Peneliti memilih orang-orang tersebut dengan alasan karena jabatan dan kredibilitas yang mereka punya, serta ikut berpartisipasi langsung dalam upaya mengembalikan kepercayaan masyarakat pada vaksin covid-19.

1.8. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi menjadi salah satu teknik pengumpulan data apabila sesuai dengan tujuan penelitian, direncanakan dengan matang, dan dicatat secara sistematis, selain itu juga dapat dikontrol keadaannya dan juga validitasnya. Marinda (2020:123) menjelaskan bahwa observasi merupakan proses yang kompleks yang tersusun dari proses psikologis dan biologis yang mengandalkan penglihatan dan ingatan peneliti.

Dalam hal ini, peneliti melakukan observasi secara langsung (tanpa alat) turun ke acara program vaksinasi untuk mengamati kejadian-kejadian apa saja yang terjadi terhadap subjek yang diselidiki sehingga membentuk gambaran-gambaran tertentu. Observasi yang dilakukan oleh peneliti akan menyasar pada orang-orang yang terlibat dalam kasus pada objek penelitian ini baik dari pihak Dinas Kesehatan Kota Bandung, ataupun masyarakat Kota Bandung yang mengalami krisis kepercayaan terhadap metode vaksinasi yang dijalankan oleh

Dinas Kesehatan Kota Bandung. Hasil observasi yang peneliti lakukan dapat dilihat pada bab iii bagian pembahasan.

2. Wawancara

Wawancara merupakan bentuk proses dialog tatap muka yang dilakukan dengan tujuan untuk menghimpun data sebanyak-banyaknya dari narasumber yang kita pilih untuk memberikan informasi. Nazir (1985) memberikan pengertian bahwa wawancara merupakan proses memperoleh keterangan untuk kepentingan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara peneliti dengan narasumbernya dengan menggunakan panduan wawancara.

Peneliti akan memilih tiga orang narasumber yang terdiri dari Kasubag Humas Dinas Kesehatan Kota Bandung, beserta dengan staf-staf humasnya sebagai narasumber yang akan dimintai informasi mengenai penanganan kasus krisis kepercayaan terhadap metode vaksinasi ini.

Peneliti akan mendatangi kantor Dinas Kesehatan Kota Bandung, dan menemui informan dari bagian humas untuk memberikan dua macam pertanyaan terhadap narasumber, yaitu pertanyaan yang terstruktur (yang sudah dipersiapkan) dan juga pertanyaan tidak terstruktur (spontan) apabila informasinya dibutuhkan. Seluruh kegiatan wawancara mengacu pada pedoman wawancara yang penulis persiapkan sebelum wawancara dilaksanakan. Hasil wawancara serta pedoman dapat di lihat di bab iii dan lembar lampiran

1.9. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Dalam pengujian keabsahan data, penulis menggunakan teknik triangulasi. Menurut Moleong (2004:39) teknik triangulasi merupakan pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau perbandingan terhadap data itu. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai sebuah pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Langkah triangulasi sumber dan metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

- a. Membandingkan hasil wawancara dengan pengamatan
- b. Membandingkan yang disampaikan secara pribadi dan di depan umum
- c. Membandingkan apa yang terjadi pada saat penelitian dan yang berlangsung sepanjang waktu
- d. Membandingkan hasil wawancara dengan dokumen atau rekaman suara yang tersedia.

Proses triangulasi data yang dilakukan peneliti dilakukan dengan cara membandingkan hasil wawancara bersama informan, dengan hasil pengamatan lewat observasi yang telah dilakukan sebelumnya. Proses membandingkan hasil wawancara dengan hasil pengamatan lewat observasi ini bertujuan untuk menegaskan bahwa apa yang diungkapkan pada saat sesi wawancara ini benar adanya, dan data-data yang dikeluarkannya juga merupakan data-data yang valid.

1.10. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses pengurutan data dan mengelompokkan data agar memudahkan peneliti untuk menganalisisnya. Menurut Patton (1998), analisis data adalah mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar. Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia, baik data primer maupun data sekunder. Proses analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini mengacu pada proses data yang disampaikan oleh Miles dan Huberman, yaitu setelah data dibaca, dipelajari dan ditelaah, maka selanjutnya data direduksi, disajikan dan ditarik kesimpulan serta verifikasi.

Pada proses penganalisan data, penulis melakukan beberapa tahapan agar menghasilkan data dan kesimpulan yang terstruktur dan valid. Tahapan-tahapannya diantaranya:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan bentuk analisis data dengan memfokuskan, menggolongkan, mengarahkan, menghapus yang tidak perlu, dan menyusun data dengan sedemikian rupa sehingga dapat ditarik kesimpulan-kesimpulan dan diverifikasi. Rijali (2019: 83) menjelaskan bahwa reduksi data merupakan proses pemilihan pemusatan, penyederhanaan, dan transformasi data yang didapatkan dari catatan-catatan tertulis dari lapangan secara terus menerus, selama penelitian berlangsung.

Penulis melakukan metode reduksi data ini melalui beberapa tahapan, yaitu meringkas data hasil wawancara, menerjemahkan hasil wawancara, menelusuri pokok pembahasan, dan membuat point-point dari hasil wawancara bersama narasumber dan observasi yang sudah dilakukan sebelumnya. Hasil dari reduksi data ini dapat dilihat pada bab iii bagian hasil penelitian dan pembahasan

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang tersusun sehingga memungkinkan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Rijali (2019: 94) menjelaskan bahwa penyajian data merupakan kegiatan pengumpulan serta penyusunan sekumpulan informasi, untuk kemudian bisa ditarik kesimpulan dan pengambilan tindakan.

Penulis menyajikan data hasil penelitian ini dalam bentuk tulisan naratif catatan lapangan, disertai dengan bagan-bagan agar memudahkan para pembaca untuk memahami apa yang disampaikan oleh penulis, dan memahami bagaimana kondisi yang terjadi di lapangan. Hasil penyajian data dapat dilihat pada bab iii pada bagian hasil penelitian

3. Menarik Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan merupakan gambaran akhir dari suatu penelitian yang didapat melalui serangkaian kegiatan yang sudah dilakukan untuk menunjang didapatkannya kesimpulan, mulai dari reduksi data, penyajian data, hingga penarikan kesimpulan itu sendiri. Gunawan (2013: 15) menjelaskan

bahwa penarikan kesimpulan merupakan hasil penelitian yang menjadi jawaban fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data yang didapatkan dari lapangan.

Sejak awal pengumpulan data, peneliti mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi, alur sebab akibat, dan proposisi. Setelah didapatkan kesimpulan-kesimpulan sementara, kemudian menjadi lebih rinci dan menjadi kuat dengan adanya bukti-bukti dari data.. Makna-makna yang muncul dari data diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya, yakni sebagai validitas dari data itu sendiri. Selanjutnya, penarikan kesimpulan sendiri dilakukan dalam bentuk mendeskripsikan objek penelitian dengan berpedoman pada kajian tentang penelitian. Penarikan kesimpulan sendiri dapat dilihat pada bab iv bagian simpulan.