



KOMINFO

Petunjuk Teknis

Monitoring Isu dan Manajemen Krisis

Petunjuk Teknis Monitoring Isu dan Manajemen Krisis



KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA RI
Direktorat Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik
2020

KATA PENGANTAR

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah mengamanatkan bahwa pemerintahan daerah melaksanakan urusan pemerintahan konkuren yang diserahkan oleh pemerintah pusat menjadi dasar pelaksanaan otonomi daerah dengan berdasar atas azas tugas pembantuan.

Sehubungan dengan hal tersebut maka Kementerian Komunikasi dan Informatika telah menetapkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika (PM Kominfo) Nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika. Peraturan Menteri ini menjabarkan urusan pemerintahan konkuren bidang Kominfo yakni sub urusan informasi dan komunikasi publik dan sub urusan aplikasi informatika. Selain itu, PM Kominfo ini juga mengatur penyelenggaraan Sub urusan tersebut di Dinas Kominfo Provinsi/Kabupaten/Kota, agar penyelenggaraan pemerintahan daerah bisa berjalan dengan efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

Pada Pasal 4 PM Kominfo Nomor 8 tahun 2019 ini disebutkan bahwa sub urusan informasi dan komunikasi publik yang dikonkurenkan terdiri dari kehumasan Pemerintah Daerah serta 11 kegiatan lain yang menjadi tugas Dinas Kominfo Provinsi/Kabupaten/Kota. Agar tugas tersebut dapat diselenggarakan dan dilaksanakan dengan baik, maka Direktorat Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik menyusun petunjuk teknis dari semua kegiatan tersebut.

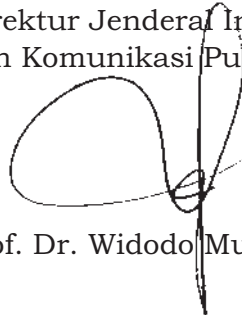
Mengingat beberapa kegiatan memiliki karakteristik yang hampir sama, dan terkait erat satu dengan yang lain, maka petunjuk teknis ini tidak mengurai setiap atau masing-masing

kegiatan, tapi menyatukan kegiatan-kegiatan yang sejenis dalam satu kelompok (cluster).

Buku ini merupakan petunjuk teknis untuk melaksanakan kegiatan Monitoring Isu dan Manajemen Krisis yang meliputi monitoring opini dan aspirasi publik, monitoring informasi dan penetapan agenda prioritas komunikasi Pemerintah Daerah serta manajemen komunikasi krisis.

Semoga buku ini dapat menjadi acuan/referensi untuk membantu memudahkan pelaksanaan kegiatan di Dinas Kominfo.

Jakarta, Oktober 2020
Direktur Jenderal Informasi
dan Komunikasi Publik

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized loop followed by a vertical stroke that ends in a small hook.

Prof. Dr. Widodo Muktiyo

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	iii

I. Pendahuluan

A. Latar Belakang Penyusunan Petunjuk Teknis.....	1
B. Maksud dan Tujuan Penyusunan Petunjuk Teknis	1
C. Sistematika Petunjuk Teknis.....	8

II. Monitoring Opini dan Aspirasi Publik

A. Pengertian Monitoring Opini dan Aspirasi Publik	13
B. Prinsip-Prinsip Dasar Monitoring Opini dan Aspirasi Publik	15
C. Cara-Cara Melaksanakan Monitoring Opini dan Aspirasi Publik	17
1. Pemantauan Isu Publik di Media Massa dan Media Sosial.....	17
2. Pengumpulan Pendapat Umum.....	31
3. Pemantauan Aduan Masyarakat.....	38
4. Evaluasi dan Pemilihan Isu Publik	42

III. Monitoring Informasi Kebijakan dan Penetapan Agenda Prioritas Komunikasi Pemerintah Daerah

A. Pengertian Monitoring Informasi Kebijakan dan Penetapan Agenda Prioritas Komunikasi Pemerintah Daerah	45
B. Prinsip-Prinsip Dasar Monitoring Informasi Kebijakan dan Penetapan Agenda Prioritas Komunikasi Pemerintah Daerah.....	46

C. Cara-Cara Melakukan Monitoring Informasi Kebijakan	47
1. Pemantauan Informasi Kebijakan terkait dengan Kewenangan Daerah berdasarkan Agenda Prioritas Daerah	47
2. Evaluasi dan Penetapan Agenda Prioritas Komunikasi Pemerintah Daerah	54
IV. Manajemen Komunikasi Krisis	
A. Pengertian Umum Manajemen Krisis	57
B. Prinsip-Prinsip Dasar Manajemen Komunikasi Krisis	60
C. Penyiapan Penanganan Komunikasi Krisis	61
D. Pengelolaan Komunikasi Krisis	72
E. Evaluasi Penanganan Krisis	93
V. Penutup	97

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penyusunan Petunjuk Teknis

Kementerian Komunikasi dan Informatika selaku instansi pembina teknis penyelenggaraan urusan pemerintahan konkuren bidang Komunikasi dan Informatika telah menetapkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika (PM Kominfo) Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika. PM Kominfo Nomor 8 Tahun 2019 ditetapkan untuk melaksanakan ketentuan Pasal 16 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang mengamanatkan Pemerintah Pusat dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan konkuren berwenang untuk:

- a) Menetapkan norma, standar, prosedur, dan kriteria dalam rangka penyelenggaraan Urusan Pemerintahan
- b) Melaksanakan pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah

Dalam Pasal 2 dan Pasal 3 PM Kominfo Nomor 8 Tahun 2019 ditegaskan, bahwa peraturan tersebut dimaksudkan sebagai pedoman bagi pemerintah daerah (Pemda) dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan konkuren bidang komunikasi dan informatika. Di dalamnya meliputi sub urusan informasi dan komunikasi publik dan sub urusan aplikasi informatika. Sementara untuk Kementerian Kominfo sendiri, PM ini menjadi pedoman untuk melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan urusan pemerintahan konkuren bidang komunikasi dan informatika di Pemda.

Penjelasan secara spesifik tentang sub urusan informasi dan komunikasi publik terdapat dalam Pasal 4 ayat (1) PM Kominfo Nomor 8 Tahun 2019, yang menyebutkan pemerintah provinsi dan kabupaten/kota menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika sub urusan informasi dan komunikasi publik, termasuk kehumasan Pemda. Selanjutnya, dalam Pasal 4 ayat (2) PM Kominfo Nomor 8 Tahun 2019 disebutkan, penyelenggaraan urusan Pemerintahan bidang komunikasi dan informatika sub urusan informasi dan komunikasi publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a) Perumusan kebijakan teknis bidang informasi dan komunikasi publik;

b) Monitoring opini dan aspirasi publik;

c) Monitoring informasi dan penetapan agenda prioritas komunikasi Pemda;

- d) Pengelolaan konten dan perencanaan media komunikasi publik;
- e) Pengelolaan media komunikasi publik;
- f) Pelayanan informasi publik;
- g) Layanan hubungan media;
- h) Kemitraan dengan pemangku kepentingan;

i) Manajemen komunikasi krisis;

- j) Penguatan kapasitas sumber daya komunikasi publik; dan
- k) Dukungan administratif, keuangan, dan tata kelola komisi informasi di daerah

Secara spesifik, Pasal 6 ayat (1) PM Kominfo Nomor 8 tahun 2019 menyebutkan, Dinas (perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi

dan informatika), selanjutnya disebut Dinas Kominfo melaksanakan monitoring opini dan aspirasi publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) huruf b, meliputi:

- a. Pemantauan isu publik di media massa dan media sosial;
- b. Pengumpulan pendapat umum;
- c. Pemantauan aduan masyarakat;
- d. Evaluasi dan pemilihan isu publik.

Mengacu pada 4 (empat) kegiatan tersebut, Pasal 6 ayat (1), ayat (2), ayat (3), ayat (4) dan ayat (5) menguraikan cara-cara melaksanakan masing-masing kegiatan monitoring opini dan aspirasi publik. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Kegiatan	Cara Pelaksanaan Kegiatan
Pemantauan isu publik di media massa dan media sosial	Mengumpulkan dan menganalisis informasi dari media cetak, media daring, media sosial, radio, dan televisi;
	Membuat rekomendasi atas hasil analisis, termasuk isu terindikasi krisis.
Pengumpulan pendapat umum	Mengidentifikasi, merumuskan masalah yang akan dibuat <i>polling</i> , menyusun instrumen, dan menetapkan sampel;
	Mengumpulkan data, mengolah serta menganalisis data.
	Membuat rekomendasi.
Pemantauan aduan masyarakat	Mengumpulkan dan menganalisis data aduan masyarakat.
	membuat rekomendasi, termasuk isu terindikasi krisis.

Evaluasi dan pemilihan isu publik	Menganalisis dan membandingkan hasil monitoring media, hasil pengumpulan pendapat, dan hasil aduan masyarakat.
	Memetakan hasil monitoring untuk menentukan isu prioritas dan/atau isu terindikasi krisis.
	Menyusun usulan agenda kebijakan dan membuat rekomendasi, termasuk isu terindikasi krisis.

Monitoring informasi dan penetapan agenda prioritas komunikasi Pemda dijelaskan secara umum dalam Pasal 7 ayat (1) PM Kominfo Nomor 8 Tahun 2019. Dalam pasal tersebut diterangkan, monitoring informasi dan penetapan agenda prioritas komunikasi Pemda, dilakukan dengan cara-cara sebagai berikut:

- a. Pemantauan informasi kebijakan yang terkait dengan kewenangan daerah berdasarkan agenda prioritas Pemda.
- b. Evaluasi dan penetapan agenda prioritas komunikasi Pemda.

Mengacu pada 2 (dua) kegiatan tersebut, Pasal 7 ayat (2) dan ayat (3) yang menguraikan pelaksanaan masing-masing kegiatan monitoring informasi dan penetapan agenda prioritas komunikasi, metode (cara) nya dilihat pada tabel berikut:

Jenis Kegiatan	Cara Pelaksanaan Kegiatan
Pemantauan informasi kebijakan yang terkait dengan kewenangan daerah berdasarkan agenda prioritas Pemda	Mengumpulkan dan menganalisis informasi kebijakan terkait kewenangan daerah.
	Membuat rekomendasi atas hasil analisis, termasuk informasi kebijakan terkait kewenangan daerah yang terindikasi krisis.

Evaluasi dan penetapan agenda prioritas komunikasi Pemda	Menganalisis dan memetakan hasil rekomendasi pemantauan informasi kebijakan yang terkait dengan kewenangan daerah untuk menentukan usulan agenda kebijakan daerah, termasuk isu terindikasi krisis.
	membuat rekomendasi kebijakan prioritas komunikasi Pemda kepada pimpinan daerah, termasuk informasi kebijakan daerah yang terindikasi krisis.

Berkaitan dengan manajemen komunikasi krisis, Pasal 17 ayat (1) PM Kominfo Nomor 8 tahun 2019 menerangkan, Dinas Kominfo melaksanakan manajemen komunikasi krisis untuk menangani isu yang berdampak negatif terhadap reputasi atau citra lembaga Pemda. Di dalam pasal ini ditegaskan, kegiatan manajemen komunikasi krisis meliputi;

- a. Penyiapan penanganan komunikasi krisis
- b. Pengelolaan komunikasi krisis
- c. Evaluasi penanganan komunikasi krisis

Metode (cara) melaksanakan masing-masing kegiatan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Ruang Lingkup	Cara pelaksanaan
Penyiapan penanganan komunikasi krisis	Mengidentifikasi potensi dan jenis krisis dari rekomendasi pemantauan isu publik dan rekomendasi pemantauan informasi kebijakan terkait dengan kewenangan daerah.
	Membentuk tim komunikasi krisis.
	Menyusun standar operasional prosedur (SOP) penanganan krisis.
Pengelolaan komunikasi krisis	Mengumpulkan dan menganalisis data dan informasi terkait krisis serta dampaknya.
	Menetapkan tujuan dan strategi penanganan krisis.
	Melakukan koordinasi dengan pihak terkait.
	Mengomunikasikan ke publik setiap upaya yang dilakukan Pemda dalam rangka penanganan krisis serta memberikan perkembangan informasi terkini secara regular.
	Mendokumentasikan tahapan penanganan krisis.
Evaluasi penanganan komunikasi krisis	Mengumpulkan data dan informasi terkait penanganan krisis
	Mengevaluasi hasil penanganan krisis, menyusun laporan dan rekomendasi pengembangan perencanaan komunikasi krisis.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, dapat dipahami, rangkaian kegiatan pemantauan isu publik di media massa dan media sosial, pengumpulan pendapat umum, pemantauan aduan masyarakat yang dikelompokkan dalam kegiatan monitoring opini dan aspirasi serta pemantauan informasi kebijakan yang terkait dengan kewenangan daerah berdasarkan agenda prioritas Pemda yang ditempatkan dalam monitoring informasi kebijakan pada dasarnya dapat dikategorikan sebagai rangkaian kegiatan **monitoring isu**. Dalam hal ini, isu yang dimaksud mencakup isu publik, isu prioritas dan isu terindikasi krisis.

Monitoring isu diperlukan untuk memberikan gambaran tentang reputasi atau citra Pemda di benak publik, mengetahui opini atau pendapat publik terhadap Pemda dan kebijakan Pemda serta mengetahui aspirasi yang berkembang di publik terkait dengan implementasi kebijakan Pemda atau program dan kegiatan Pemda yang berdampak pada kepentingan publik di daerah. Hasil monitoring isu dapat menjadi acuan dalam merancang strategi komunikasi publik Pemda dan mendukung **manajemen komunikasi krisis**.

Sementara, manajemen komunikasi krisis yang dimaksud dalam petunjuk teknis ini mencakup penyiapan penanganan komunikasi krisis, pengelolaan komunikasi krisis dan evaluasi penanganan komunikasi krisis. Hal ini menegaskan manajemen komunikasi krisis yang dimaksud dalam petunjuk teknis ini merupakan rangkaian kegiatan yang dimulai dari persiapan, pelaksanaan/ implementasi dan penilaian/ evaluasi dari keseluruhan aktivitas komunikasi krisis.

B. Maksud dan Tujuan Penyusunan Petunjuk Teknis

Petunjuk teknis ini dimaksudkan untuk memberikan panduan dalam melaksanakan monitoring isu yang mencakup monitoring opini dan aspirasi publik, monitoring informasi dan penetapan

agenda prioritas komunikasi Pemda serta manajemen krisis. Adapun tujuan penyusunan petunjuk teknis ini adalah sebagai berikut;

1. Memberikan panduan tentang pelaksanaan monitoring opini dan aspirasi publik, yang meliputi;
 - a) Pemantauan isu publik di media massa dan media publik.
 - b) Pengumpulan pendapat umum.
 - c) Pemantauan aduan masyarakat.
 - d) Pelaksanaan evaluasi dan pemilihan isu publik.
2. Memberikan panduan tentang pelaksanaan monitoring informasi dan penetapan agenda prioritas komunikasi Pemda (selanjutnya disebut monitoring informasi kebijakan), yang meliputi;
 - a) Pemantauan informasi kebijakan yang terkait dengan kewenangan daerah berdasarkan agenda prioritas Pemda.
 - b) Pelaksanaan evaluasi dan penetapan agenda prioritas komunikasi Pemda.
3. Memberikan panduan manajemen komunikasi krisis yang meliputi;
 - a) Penyiapan penanganan komunikasi krisis
 - b) Pengelolaan komunikasi krisis
 - c) Pelaksanaan evaluasi penanganan komunikasi krisis

C. Sistematika Petunjuk Teknis

Petunjuk teknis monitoring opini dan aspirasi publik, monitoring informasi kebijakan dan manajemen komunikasi krisis ini terdiri dari 4 (*empat*) bagian yang meliputi;

Bagian I: Pendahuluan

Bagian ini memuat uraian tentang latar belakang, tujuan serta sistematika petunjuk teknis monitoring opini dan aspirasi publik,

monitoring informasi kebijakan dan manajemen komunikasi krisis.

Bagian II: Monitoring Opini dan Aspirasi Publik

Bagian ini menjelaskan tentang bagaimana melaksanakan monitoring media massa dan media sosial yang di dalamnya mencakup penjelasan tentang bagaimana mengumpulkan dan menganalisis informasi dari media cetak, media daring, media sosial, radio, dan televisi serta membuat rekomendasi atas hasil analisis, termasuk isu terindikasi krisis.

Selanjutnya dalam bagian ini dijelaskan juga tentang langkah-langkah pemantauan pendapat umum. Dalam bagian ini diuraikan bagaimana melakukan mengidentifikasi, merumuskan masalah yang akan dibuat polling, menyusun instrumen, dan menetapkan sampel hingga mengumpulkan data, mengolah serta menganalisis data dan membuat rekomendasi.

Terkait dengan pemantauan aduan masyarakat, bagian ini menjelaskan tentang bagaimana mengumpulkan dan menganalisis data aduan masyarakat, membuat rekomendasi, termasuk isu terindikasi krisis.

Bagian ini diakhiri dengan penjelasan tentang evaluasi dan pemilihan isu publik. Dalam hal ini, penjelasan mengenai evaluasi dan pemilihan isu publik mencakup cara-cara menganalisis dan membandingkan hasil monitoring media, hasil pengumpulan pendapat, dan hasil aduan masyarakat serta memetakan hasil monitoring untuk menentukan isu prioritas dan/atau isu terindikasi krisis serta menyusun usulan agenda kebijakan dan membuat rekomendasi termasuk isu terindikasi krisis.

Bagian III: Monitoring Informasi Kebijakan dan Penetapan Agenda Prioritas Komunikasi Pemda

Bagian ini menjelaskan tentang bagaimana cara mengumpulkan dan menganalisis informasi kebijakan terkait kewenangan daerah serta bagaimana cara membuat rekomendasi atas hasil analisis, termasuk informasi kebijakan terkait kewenangan daerah yang terindikasi krisis.

Bagian ini juga menjelaskan tentang bagaimana menganalisis dan memetakan hasil rekomendasi pemantauan informasi kebijakan yang terkait dengan kewenangan daerah untuk menentukan usulan agenda kebijakan daerah, termasuk isu terindikasi krisis. Bagian ini diakhiri dengan penjelasan tentang bagaimana membuat rekomendasi kebijakan prioritas komunikasi Pemda kepada pimpinan daerah, termasuk informasi kebijakan daerah yang terindikasi krisis.

Bagian IV: Manajemen Komunikasi Krisis

Bagian ini menjelaskan tentang prinsip-prinsip dasar bagi Dinas Kominfo dalam melaksanakan manajemen komunikasi krisis. Hal ini diletakkan dalam konteks peran Dinas Kominfo dalam menangani isu yang berdampak negatif terhadap reputasi atau citra lembaga Pemda. Dalam bagian ini dijelaskan prinsip-prinsip dasar manajemen komunikasi krisis mulai dari penyiapan, pengelolaan hingga evaluasi penanganan komunikasi krisis.

Pada bagian ini akan dijelaskan secara teknis tentang bagaimana penyiapan penanganan komunikasi krisis yang meliputi; identifikasi potensi dan jenis krisis dari rekomendasi pemantauan isu publik dan rekomendasi pemantauan informasi kebijakan terkait dengan kewenangan daerah, pembentukan tim komunikasi krisis, serta penyusunan SOP penanganan krisis.

Bagian ini juga akan menjelaskan berbagai hal teknis terkait pengelolaan komunikasi krisis. Dalam hal ini, penjelasan teknis meliputi pengumpulan dan analisis data dan informasi terkait krisis serta dampaknya, penetapan tujuan dan strategi penanganan krisis, koordinasi dengan pihak terkait, komunikasi ke publik mengenai upaya Pemda dalam penanganan krisis, perkembangan informasi terkini secara regular serta pendokumentasian tahapan penanganan krisis.

Pada bagian ini, akan diuraikan mengenai evaluasi manajemen penanganan komunikasi krisis yang meliputi; pengumpulan data dan informasi terkait penanganan krisis, evaluasi hasil penanganan krisis serta penyusun laporan dan rekomendasi pengembangan perencanaan komunikasi krisis.

Bagian V: Penutup

Bagian ini menjelaskan secara ringkas poin-poin penting yang telah dijelaskan dalam bagian II (teknis monitoring opini dan aspirasi publik), Bagian III (teknis monitoring informasi kebijakan) dan bagian IV (teknis manajemen krisis). Bagian ini juga menjelaskan korelasi antara pelaksanaan monitoring dan manajemen krisis dikaitkan dengan tugas Dinas Kominfo dalam menangani isu yang berdampak negatif terhadap reputasi atau citra lembaga Pemda.

II. MONITORING OPINI DAN ASPIRASI PUBLIK

A. Pengertian Monitoring Opini dan Aspirasi Publik

Dalam konteks tugas Pemda selaku pelaksana kebijakan, monitoring opini diperlukan untuk mengetahui bagaimana opini atau pendapat publik terhadap Pemda dan kebijakan Pemda khususnya yang teraktualisasi dalam program atau kegiatan yang berdampak langsung pada kepentingan publik di daerah. Sementara, monitoring aspirasi publik diperlukan untuk mengetahui aspirasi publik yang berkembang terkait dengan implementasi kebijakan Pemda atau program dan kegiatan Pemda yang berdampak pada kepentingan publik di daerah.

Dalam melaksanakan monitoring opini dan aspirasi publik, terdapat 4 (empat) cara yang dapat diterapkan yakni: 1) Pemantauan isu publik di media massa dan media sosial, 2) Pengumpulan pendapat umum, 3) Pemantauan aduan masyarakat 4) Evaluasi dan pemilihan isu publik. Pengertian isu publik di sini adalah topik atau persoalan yang berkembang di tengah masyarakat yang berkaitan dengan kepentingan warga negara.

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat diketahui bahwa monitoring opini dan aspirasi publik merupakan bagian dari monitoring isu yang di dalamnya mencakup pemantauan opini publik yang tergambar dalam pemberitaan media massa dan percakapan media sosial, hasil *polling* atau hasil pemantauan pendapat umum serta aduan masyarakat yang disampaikan kepada Pemda.

Berbicara mengenai monitoring isu, maka perlu dipahami fenomena di era digital saat ini. Salah satu fenomena yang perlu diperhatikan di era digital saat ini adalah perkembangan era digital dengan masifnya penggunaan internet sebagai media baru

(*new media*), membawa konsekuensi pergeseran karakter khalayak menjadi *audience*. Khalayak tidak lagi obyek pasif, namun dapat berperan menjadi produsen informasi (prosumer), masyarakat sebagai khalayak tidak lagi pada posisi obyek media massa arus utama, tetapi lebih jauh dapat berperan memproduksi berita dan membentuk opini publik via *platform* media sosial.

Melalui media sosial memungkinkan pengguna berinteraksi, berbagi dan berkomunikasi yang membentuk ikatan sosial secara virtual dalam masyarakat jejaring (*networking society*) yang ditandai dengan munculnya jurnalisme warga (*citizen journalism*), fenomena ini menempatkan media sosial sebagai garda terdepan dalam komunikasi model baru sekaligus berperan membentuk opini publik. Dalam perkembangannya, penggunaan media sosial sebagai garda terdepan dalam komunikasi model baru, tidak lagi hanya sekadar berperan sebagai kanal menyampaikan pesan dan menyerap informasi, tetapi lebih jauh berperan dalam mempengaruhi persepsi dan perilaku publik, mempengaruhi pengambilan keputusan institusi, kelompok masyarakat dan turut andil dalam pengembangan kesadaran kolektif opini publik.

Fenomena media sosial, tentu memiliki banyak nilai positif, namun di sisi lain pemanfaatan media sosial juga dapat menjadi kontra-produktif, apabila ruang publik disesaki oleh informasi yang berseliweran melalui media sosial dengan *hoaks*, informasi palsu (*fake news*) dan informasi keliru (*falsenews*) yang memiliki daya rusak yang dashyat karena penyebarannya yang sangat cepat tanpa batas dan mampu membangkitkan emosi yang sangat kuat.

Kegaduhan informasi di ruang media sosial ini, dengan maraknya upaya memainkan opini publik dengan mengesampingkan dan bahkan mendegradasi fakta dan data informasi yang objektif kemudian melahirkan fenomena *post-*

truth, dimana kemudian masyarakat lebih mencari pembenaran daripada kebenaran.

Peran media sosial melalui algoritma secara tidak langsung juga memiliki kontribusi yang signifikan dalam membentuk masyarakat *post-truth*. Algoritma media sosial berperan dalam menciptakan kondisi yang disebut *echo-chamber*. *Echo-chamber* (ruang gema) adalah kondisi di mana seseorang menerima informasi, ide, dan gagasan yang homogen secara terus-menerus, sedangkan pandangan lain tidak masuk dalam "ruang" tersebut.

Dengan merebaknya fenomena *post-truth* apabila tidak diantisipasi dengan mitigasi yang terencana dan terukur, akan berpotensi menimbulkan situasi yang sulit untuk diperbaiki saat terjadi komunikasi krisis. Untuk itu monitoring dan opini dan aspirasi publik perlu untuk dilakukan, agar isu atau gambaran dari reputasi atau citra Pemda dapat selalu terpantau secara periodik (harian, bulanan, triwulan, semester hingga tahunan).

B. Prinsip-Prinsip Dasar Monitoring Opini dan Aspirasi Publik

Mengacu pada uraian tentang monitoring opini dan aspirasi publik, dapat dirumuskan prinsip dasar melaksanakan monitoring sebagai berikut:

1. Pemantauan isu publik di media massa dan media sosial mencakup pengumpulan data, analisis yang akurat dan perumusan rekomendasi yang tepat. Hal ini untuk memastikan Pemda mengetahui kecenderungan opini publik yang berkembang melalui media massa maupun dalam percakapan media sosial. Output atau keluaran pemantauan isu publik adalah laporan hasil monitoring dan rekomendasi media massa dan media sosial. Untuk mengetahui opini dan aspirasi publik di media massa dan media sosial terkait, maka aktivitas monitoring perlu dilakukan setiap hari atau

harian. Untuk hasil laporan dan rekomendasi dapat dibuat harian, mingguan, atau bulanan.

2. Pengumpulan pendapat umum atau *polling* yang dilaksanakan Pemda mencakup identifikasi, perumusan masalah, penyusunan instrumen, penetapan sampel, pengumpulan dan pengolahan data serta perumusan rekomendasi. Dalam hal ini, Pemda perlu memastikan identifikasi dan perumusan masalah secara tepat terkait dengan aspirasi publik terhadap program, kegiatan atau kebijakan Pemda. Selanjutnya, disusun instrumen yang tepat dan dilanjutkan dengan pengumpulan serta pengolahan data (analisis). Berdasarkan analisis pendapat umum, kemudian disusun rekomendasi untuk merespons atau menjawab aspirasi publik terhadap program, kegiatan atau kebijakan Pemda. Pelaksanaan *polling* secara umum (misalnya kebijakan yang terkait dengan agenda prioritas daerah) dapat dilaksanakan secara berkala misalnya jangka waktu triwulan, kwartal atau semester. Untuk kebijakan tertentu yang akan, sedang atau telah dilaksanakan, Pemda juga dapat melaksanakan *polling* secara khusus untuk satu kebijakan tertentu.
3. Pemantauan aduan masyarakat yang dilaksanakan Pemda merupakan pemantauan aspirasi publik terhadap program, kegiatan atau kebijakan Pemda. Pemantauan aduan masyarakat dilaksanakan dengan mengumpulkan data aduan masyarakat, menganalisis data aduan masyarakat dan selanjutnya membuat rekomendasi dalam menyikapi kecenderungan aduan masyarakat yang terjadi. Termasuk di dalamnya menyikapi isu terindikasi krisis yang berhubungan dengan aduan masyarakat tersebut. Pengertian isu terindikasi krisis di sini adalah isu prioritas yang berpotensi memunculkan krisis atau berpotensi menurunkan reputasi, citra Pemda, dan atau meresahkan masyarakat (sesuai PM

Kominfo Nomor 8 Tahun 2019 Pasal 1 ayat 8). Pelaksanaan pemantauan aduan dilaksanakan secara berkala, yang dilaksanakan secara harian dan dilaporkan secara harian, mingguan, bulanan atau waktu tertentu lainnya (triwulan, kwartal atau semester).

C. Cara-Cara Melaksanakan Monitoring Opini dan Aspirasi Publik

Uraian berikut menjelaskan cara-cara melaksanakan monitoring opini dan aspirasi publik yang dilakukan melalui pemantauan isu publik di media massa dan media sosial, pengumpulan pendapat umum, pemantauan aduan masyarakat serta evaluasi dan pemilihan isu publik.

1. Pemantauan Isu Publik di Media Massa dan Media Sosial

Pemantauan isu publik di media massa dan media sosial dilaksanakan dengan melakukan media monitoring. Pada tataran ideal, biasanya digunakan perangkat media monitoring berbasis teknologi informasi yang dirancang secara khusus. Perangkat tersebut secara otomatis dirancang untuk melacak kata kunci (*keyword*) yang dimasukkan. Perangkat tersebut akan mencari, menemukan dan mengikuti dengan cepat sumbernya di internet. Perangkat tersebut dapat mencari, menemukan dan mengikuti kata, nama, ekspresi dan hal apa saja yang berafiliasi atau terhubung dengan kata kunci yang dimasukkan dalam artikel, berita, portal atau percakapan.

Proses tersebut mengandaikan seluruh informasi atau percakapan melalui, menggunakan atau berbasis internet sebagai data mentah yang akan ditemukan dengan perangkat khusus. Kumpulan data tersebut dikenal sebagai *big data*. Proses untuk menemukan data yang diinginkan dikenal dengan istilah *data*

mining. Jadi, seluruh informasi atau percakapan berbasis internet tersimpan di suatu tempat virtual. Untuk menemukannya diperlukan suatu aktivitas penambangan menggunakan alat teknologi informasi yang dibutuhkan. Karena itu, data mining merupakan suatu proses untuk menambang informasi atau pengetahuan dari seluruh data yang sangat besar. Untuk memudahkan aktivitas media monitoring, mengingat perangkat yang digunakan cukup canggih dan berbiaya cukup besar serta membutuhkan keahlian sebagai analis media, organisasi pemerintahan di tingkat pusat, seperti Kementerian/Lembaga (K/L), Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau korporasi biasanya menggunakan jasa konsultan media. Konsultan media profesional dalam memberikan jasa media monitoring akan menawarkan sejumlah perangkat. Layanan media monitoring didasarkan pada fungsi pencarian terhadap media massa dan media sosial dengan menggunakan *dashboard* yang menandakan ada sesuatu yang muncul sebagai *alarm*.

Ketersediaan layanan media monitoring yang digunakan oleh instansi di pusat seperti K/L atau BUMN dapat menjadi salah satu alternatif bagi Dinas Kominfo di daerah untuk mendapat informasi tertentu yang bersifat sektoral, misalnya menyangkut Proyek Strategis Nasional (PSN) di daerah atau kebijakan nasional yang dilaksanakan di daerah. Dalam hal ini, Pemda melalui Dinas Kominfo dapat mengajukan permohonan bantuan kedinasan sebagaimana dimaksud dalam UU Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan pada Pasal 35.

Sementara, untuk melaksanakan monitoring atau pemantauan media massa dan media sosial secara mandiri, dapat dilakukan dengan memanfaatkan perangkat mesin pencari yang ada (salah satunya dengan mengoptimalkan *google alert*) sementara pengolahan data dilakukan secara manual.

Dalam pelaksanaan pemantauan media massa dan media sosial, yang terpenting ialah bagaimana Dinas Kominfo mengumpulkan dan menganalisis informasi dari media cetak, media daring, media siar (radio & televisi) dan media sosial, serta membuat rekomendasi atas hasil analisis, termasuk isu terindikasi krisis. Secara sederhana, tahapan pelaksanaan pemantauan isu publik di media massa dan media sosial dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1
Tahapan Pemantauan Isu Publik di Media Sosial

1) Mengumpulkan Informasi dari Media massa dan Media Sosial

Poin penting yang perlu diperhatikan dalam pengumpulan informasi melalui media massa dan media sosial adalah pemilihan kata kunci atau *keyword*. Dalam hal pengumpulan informasi melalui media, khususnya yang dilakukan secara *online* (media daring dan media sosial), diperlukan kata kunci prioritas atau yang dianggap paling penting terkait Pemda dan program-program prioritas Pemda yang perlu dipantau secara kontinyu di media massa dan media sosial.

Selain *keyword*, yang perlu dan penting diperhatikan adalah media massa nasional dan media daerah atau bahkan media asing / luar negeri yang memang menjadi target sasaran aktivitas komunikasi publik pemerintah serta akun-akun media sosial yang dikelola oleh organisasi atau lembaga yang menjadi mitra Pemda (satuan kerja pemerintah pusat di daerah, perguruan tinggi, organisasi massa, lembaga swadaya masyarakat) atau akun media sosial anggota Dewan Perwakilan Rakyat (DPR)/Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD), tokoh masyarakat/tokoh agama di daerah tersebut.

Pemantauan media massa yang dilakukan dengan bantuan layanan konsultan media monitoring (sistem media monitoring berbasis teknologi informasi/pengolahan *big data* yang berbayar/berlangganan) maupun dilakukan secara manual tetap perlu memperhatikan pemilihan dan penetapan *keyword* serta media massa dan media sosial yang menjadi prioritas pemantauan.

Perlu dipahami, keuntungan penggunaan sistem media monitoring berbasis teknologi informasi dapat mencakup seluruh percakapan (*conversation*) atau peliputan (*coverage*) yang lebih luas di internet dikarenakan adanya beragam fasilitas yang memungkinkan penggalian data baik terhadap pemberitaan media daring maupun percakapan di media sosial.

Namun, pelaksanaan monitoring media massa secara manual melalui *google alert* dapat membantu untuk memastikan *keyword* dapat terpantau secara rutin. Terlebih, bila peliputan atau pemberitaan seputar kebijakan, program atau kegiatan Pemda dipublikasikan melalui aktivitas pengelolaan hubungan media dan pengelolaan media komunikasi publik.

Sementara untuk media sosial, hal yang perlu diperhatikan dalam monitoring atau pemantauan adalah *mention* (penyebutan) akun resmi Pemda dalam percakapan di media sosial. Hal ini penting, karena menunjukkan aspirasi publik yang langsung

ditujukan pada Pemda. Itu sebabnya, keberadaan akun-akun resmi media sosial Pemda penting untuk dipublikasikan kepada media massa dan masyarakat secara luas. Sehingga publik dapat menyampaikan opini dan aspirasi melalui kanal media sosial yang tersedia dan dikelola oleh Pemda melalui Dinas Kominfo. Selain mention, interaksi dalam akun media sosial juga harus diperhatikan dalam monitoring yang dilakukan secara manual. Hal ini untuk melihat respons publik terhadap konten-konten yang dimuat di akun media sosial resmi Pemda.

2) Menganalisis Informasi di Media Massa dan Media Sosial

Selanjutnya, untuk pelaksanaan analisis, hal pertama yang perlu diperhatikan adalah soal *tone* atau nada pada pemberitaan dan percakapan media sosial. Dalam layanan media monitoring berbasis teknologi informasi, penilaian terhadap *tone* dapat dilakukan secara otomatis dengan mengatur *keyword* terkait berita atau percakapan di media sosial. Ini yang dimaksud dengan data analytic terhadap pencarian data yang dilakukan sistem monitoring berbasis teknologi informasi. Penilaian terhadap *tone* pemberitaan atau percakapan media sosial penting untuk dipahami dalam konteks suatu peristiwa atau isu. Secara faktual, peristiwa atau realitas sosial (termasuk yang terkait dengan kebijakan, program atau kegiatan Pemda) dapat dipahami sebagai peristiwa yang netral. Namun, peristiwa tersebut dapat meninggalkan kesan positif atau negatif bila pemberitaan media massa atau percakapan di media sosial, meliputi atau menceritakannya secara berbeda.

Sebagai contoh, kebijakan pemberian bantuan sosial Pemerintah Daerah kepada warga terdampak Covid19 dapat meninggalkan kesan positif, netral dan bahkan negatif dari pemilihan penggunaan kalimat dalam judul berita. Penempatan

kesan tersebut dapat dilihat dari contoh judul berita sebagai berikut:

- o Judul Berita Positif: Warga Apresiasi Bantuan Sosial Pemerintah Daerah untuk Tangani Dampak Covid19.
- o Judul Berita Netral: Pemerintah Daerah Salurkan Bantuan Sosial untuk Warga Terdampak Covid19
- o Judul Berita Negatif: Pemerintah Daerah Lambat Salurkan Bantuan Sosial untuk Warga Terdampak Covid19

Dari uraian contoh-contoh judul di atas, dapat diketahui, peristiwa yang sama, dapat disampaikan oleh media dengan *tone* yang berbeda, sehingga kesan yang dirasakan akan berbeda. Kesan tentang sebuah peristiwa dalam pemberitaan media massa merupakan dampak dari *tone* atau nada yang terkandung dalam suatu berita. *Tone* menjadi ukuran tentang apa yang dirasakan pembaca terhadap pesan pada suatu berita terkait kebijakan, program atau kegiatan Pemda setelah membaca /melihat/ mendengar berita di media massa.

Tone berita terbagi atas positif, netral/balanced, dan negatif. *Tone* positif adalah, nilai positif pada berita yang membuat pembaca mendukung, merekomendasikan dan /atau bersedia bekerjasama atau bersimpati pada Pemda. *Tone* netral adalah, berita yang tidak mengandung sentimen negatif atau positif pada Pemda, hanya melaporkan fakta atau peristiwa yang terjadi. Sementara, *tone* negatif adalah, nilai negatif pada berita yang membuat pembaca tidak mau mendukung dan bekerja sama dengan Pemda.

Salah satu manfaat dan kegunaan aktivitas media monitoring adalah untuk mendapatkan *tone* pemberitaan di media massa atau percakapan di media sosial. Tujuannya sebagai bahan masukan dalam produksi pemberitaan dan perbaikan dalam

aktivitas pengelolaan hubungan media dan pengelolaan media komunikasi publik, agar *tone* pemberitaan dan percakapan di media sosial selalu positif. *Tone* merupakan deteksi tahap awal untuk mengetahui kecenderungan pemberitaan media massa atau percakapan di media sosial terhadap Pemda. Penilaian terhadap *tone* pemberitaan atau percakapan di media sosial bermanfaat sebagai sistem peringatan dini (*early warning system*) bagi Pemda, termasuk dalam mengidentifikasi isu terindikasi krisis.

Dalam melakukan penilaian *tone*, secara sederhana dapat dilakukan dengan pendekatan kontekstual. Pada pendekatan kontekstual, pelaksana monitoring menempatkan diri sebagai subjek atau sebagai pihak yang diberitakan. Dalam contoh kasus judul pemberitaan penyaluran bantuan sosial Pemda, jika pemberitaan tersebut bertendensi mendukung, mempromosikan atau mengapresiasi Pemda, maka pemberitaan tersebut mengandung *tone* positif. Sebaliknya, bila pemberitaan menyertakan kata atau kalimat yang mengesankan *image* tertentu yang kurang positif (contoh : lambat), maka pemberitaan dapat dikategorikan mengandung *tone* negatif.

Selanjutnya, hal yang perlu diperhatikan dalam analisis, adalah soal varian isu yang diangkat dalam pemberitaan media massa dan percakapan media sosial. Isu yang dimaksud dalam konteks petunjuk teknis monitoring adalah kebijakan, program dan kegiatan Pemda. Sehubungan dengan itu, pemilihan dan penetapan *keyword* dapat dikaitkan langsung dengan program prioritas Pemda (Provinsi/Kabupaten/Kota), misalnya pembangunan infrastruktur, pelayanan kesehatan, peningkatan kualitas pendidikan dan pengentasan kemiskinan. Isu ini yang kemudian dapat dikaitkan pula dengan *tone* pemberitaan media massa dan percakapan media sosial. Sehingga, Pemda dapat mengidentifikasi program prioritas apa yang cenderung

mendapatkan kesan positif, netral atau bahkan dikesankan negatif dalam pemberitaan media massa atau percakapan media sosial.

Isu yang terkait dengan program prioritas Pemda tentunya diangkat dengan melibatkan narasumber, baik narasumber dari pejabat Pemda atau pihak pemangku kepentingan seperti pejabat unit kerja pemerintah pusat di daerah, anggota DPR/ anggota DPD, anggota DPRD selaku mitra kerja Pemda, tokoh masyarakat, tokoh agama, LSM, organisasi massa (ormas) atau kelompok masyarakat. Dalam melaksanakan monitoring media massa dan media sosial, narasumber atau tokoh yang dinilai berpengaruh (*influencer*), perlu dipantau pernyataannya yang dikutip oleh media massa atau pernyataan di media sosial yang menyebut (*mention*) Pemda.

3) Membuat Rekomendasi

Dalam penyusunan rekomendasi, maka ada 2 (dua) poin penting yang perlu diperhatikan Dinas Kominfo. Poin ini berkaitan dengan aktivitas komunikasi publik yang perlu dilakukan oleh kepala daerah atau pejabat daerah berwenang dan aktivitas komunikasi publik yang dijalankan oleh Dinas Kominfo.

Poin pertama, rekomendasi yang diberikan merupakan rekomendasi bagi kepala daerah atau pejabat Pemda berwenang untuk menyampaikan pesan kepada publik melalui media massa (kegiatan hubungan media), media sosial (konten media komunikasi publik) atau melalui komunikasi tatap muka dengan pemangku kepentingan/kelompok masyarakat yang diliput media massa atau dimuat menjadi konten media sosial. Rekomendasi tersebut dapat berupa usulan untuk klarifikasi terhadap pemberitaan atau percakapan di media sosial atau topik penting yang perlu disampaikan kepada publik melalui media massa atau media sosial.

Poin kedua, rekomendasi yang diberikan merupakan rekomendasi bagi Dinas Kominfo dalam mempersiapkan konten informasi publik yang akan disampaikan melalui kegiatan hubungan media atau melalui media komunikasi publik yang dimiliki seperti situs web, akun media sosial, forum tatap muka atau media cetak yang diterbitkan Pemda (buletin, brosur, pamflet) hingga media luar ruang.

- **Contoh Monitoring Pemberitaan di Media Massa**

Berikut ini adalah contoh monitoring pemberitaan media massa cetak dan online yang dilakukan secara manual oleh Tim Nasional Percepatan Penanggulangan Kemiskinan (TNP2K) terkait dengan isu seputar beras miskin (raskin) dan *keyword* yang ditetapkan adalah Raskin

- Rentang Waktu/ Periode Pelaporan: Laporan Monitoring Bulanan (September 2014)

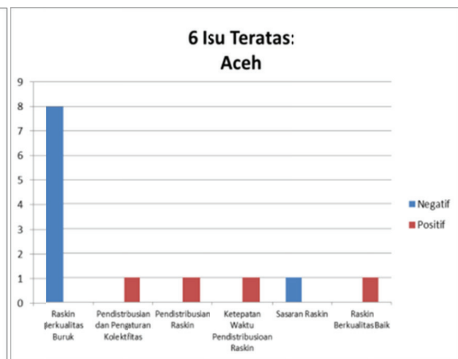
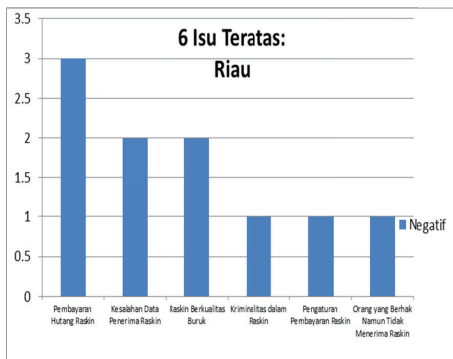
a) Temuan Isu Terkait TNP2K Secara General September 2014

- Total Artikel berjumlah 567 yang bersumber dari Media Online & Media Cetak: Raskin 106 artikel (18.69%); BPJS - JKN 363 artikel (64,02%); PKH 39 artikel (6,87%); BSM 28 artikel (4,93%); BLSM 41 artikel (7.23%) ; KPS 5 (0,88%).
- Berdasarkan lokasi, DKI Jakarta mendominasi pemberitaan untuk keyword "BPJS - JKN", "PKH", "BSM", dan "BLSM",. Riau mendominasi isu "Raskin", dan Lampung mendominasi pemberitaan "PKH". Sedangkan untuk isu "KPS", Region DKI Jakarta, DIY, dan Jawa Timur memiliki jumlah pemberitaan yang sama.

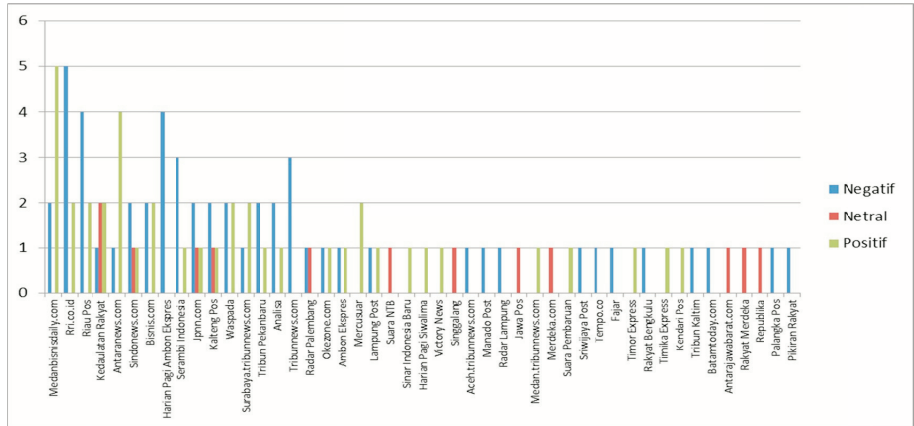
- Frekuensi pemberitaan tertinggi terkait isu program bantuan sosial TNP2K bersumber dari jenis Media Online sebanyak 25 pemberitaan atau mendominasi sebesar 4,4%.
- Media Online dengan jumlah pemberitaan tertinggi yaitu Kompas.com sebanyak 25 (4,4%).
- Media Cetak dengan jumlah pemberitaan tertinggi yaitu Waspada sebanyak 19 kali (3,35%).

b) Isu Terkait Raskin di Area Terdampak

- Berdasarkan area monitoring (nasional & 34 provinsi), berita mengenai Raskin didominasi oleh dampak secara regional, yaitu Provinsi Riau, kemudian disusul Provinsi Aceh.
- Isu raskin yang berdampak di Riau didominasi oleh Pembayaran Hutang Raskin, dengan sentimen pemberitaan negatif. Dampak di Aceh didominasi oleh isu Raskin Berkualitas Buruk, dengan sentimen pemberitaan negatif.

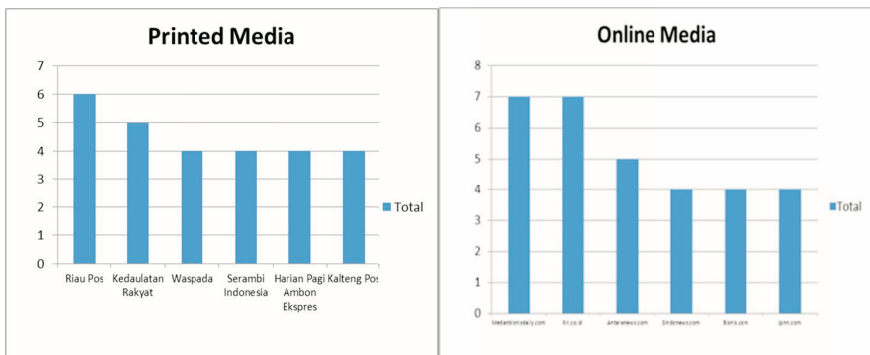


c) Tone Berita Terkait Isu Raskin di Media Massa



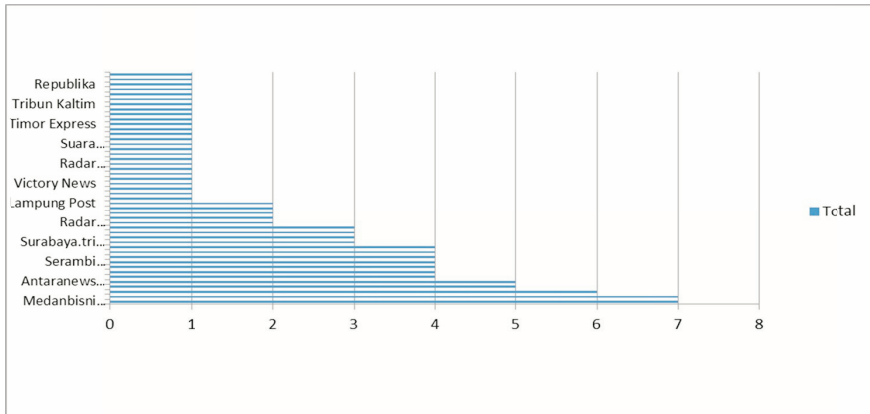
- Isu Tertinggi mengenai Raskin terdapat pada media "medanbisnisdaily.com" dan "rri.co.id" masing-masing sebanyak 7 (6,6%). Dominasi tone "Positif" sebanyak 7 (50%), "Netral" sebanyak 0 (0%), dan "Negatif" sebanyak 7 (50%).
- Riau Pos berada media di posisi kedua tertinggi mengenai Raskin sebanyak 6 (5,6%).

d) Kuantitas Media Cetak dan Online



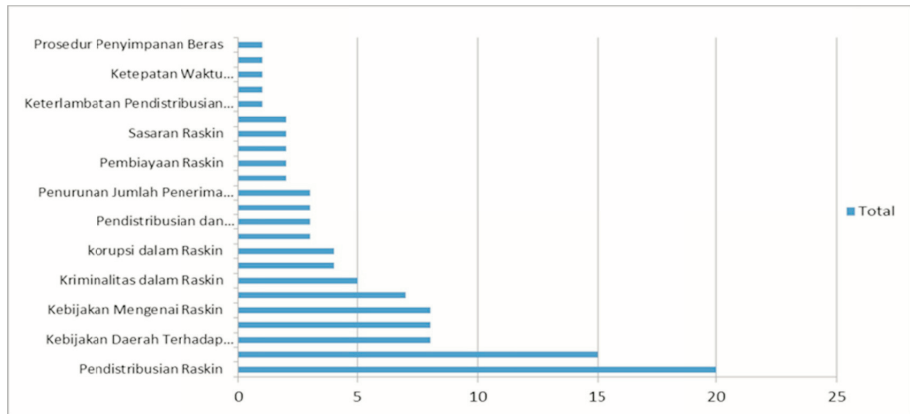
- Media cetak yang memiliki frekuensi tertinggi dalam memberitakan Raskin adalah Riau Pos sebanyak 9,83%. Media online dengan frekuensi pemberitaan Raskin tertinggi yaitu Medanbisnisdaily.com dan Rri.co.id, masing-masing sebanyak 15,56%.

e) Cakupan pemberitaan di Media Massa



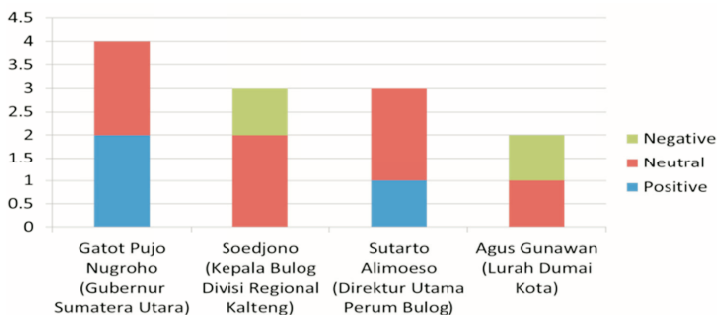
- Cakupan media yang memberitakan tentang Raskin dengan frekuensi tertinggi adalah jenis Media Online yaitu Medanbisnisdaily.com dan rri.co.id dengan total pemberitaan selama bulan September 2014 masing-masing sebanyak 6,6%. Atau dengan kata lain jumlah pemberitaan masing-masing mencapai 7 kali dari total 106 artikel.

f) Tren Isu



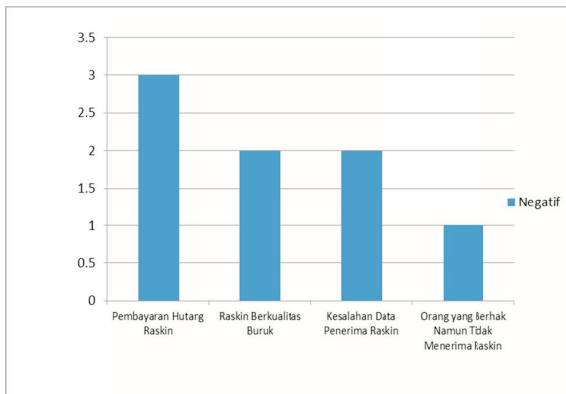
- Tren isu mengenai Raskin didominasi dengan pemberitaan tentang "Pendistribusian Raskin" sebanyak 18,86 % atau muncul 20 kali dalam 106 artikel sepanjang bulan September 2014.
- Isu tersebut berkaitan dengan proses pendistribusian Raskin di berbagai wilayah Indonesia, permasalahan yang terjadi dan pemilihan TKSK sebagai pendamping program pendistribusian Raskin.

g) Penampilan Juru Bicara (spokesperson)



- *Spokesperson* dengan frekuensi kemunculan tertinggi dalam berita Raskin adalah Gatot Pujo Nugroho (Gubernur Sumatera Utara) yang muncul dalam 4 berita (3,25 %).
- *Spokesperson* dengan frekuensi peringkat kedua tertinggi adalah Soedjono (Kepala Bulog Divisi Regional Kalteng) dan Sutarto Alimoeso (Direktur Utama Perum Bulog) dengan jumlah berita masing-masing 3 (2,43%).
- *Spokesperson* mengenai berita Raskin didominasi dari Pemerintah Daerah dan Insititusi Resmi.

h) Daerah dengan Tingkat Pemberitaan Tertinggi



- Berdasarkan lokasi, Riau mendominasi pemberitaan mengenai Raskin.
- Isu mengenai Raskin di Riau didominasi oleh isu tentang "Pembayaran Hutang Raskin" dengan dominasi tone Negatif.
- Isu tertinggi tentang Raskin di Riau yang didominasi tone Negatif juga berkaitan dengan "Pembayaran Hutang Raskin".

i) Kesimpulan

- Dilihat dari varian isu terkait Raskin, sepanjang September 2014 "Pendistribusian Raskin" menjadi isu dominan (18,86%) yang berafiliasi dengan proses pendistribusian Raskin di beberapa daerah di Indonesia, terjadi permasalahan, dan TKSK dipilih sebagai pendamping. distribusi Raskin.
- Juru bicara utama yang menempati posisi pertama untuk Raskin adalah Gatot Pujo Nugroho (Gubernur Sumatera Utara) dengan 4 berita.
- Dalam edisi Raskin, posisi pertama media adalah Riau Pos (media cetak) dan Medanbisnisdaily.com, serta Rri.co.id (media online).

2. Pengumpulan Pendapat Umum

Secara sederhana, tahapan pengumpulan pendapat umum dapat dikelompokkan mulai dari persiapan, pengumpulan dan pengolahan data serta penyusunan rekomendasi. Gambarnya sebagai berikut :



Gambar 2.2
Tahapan Pengumpulan Pendapat Umum

1) Persiapan Pengumpulan Pendapat Umum

- **Mengidentifikasi dan Merumuskan Masalah yang Akan Dibuat *Polling***

Selain melalui pemantauan isu publik di media massa dan media sosial, monitoring opini dan aspirasi publik dilaksanakan melalui pengumpulan pendapat umum. Dalam melaksanakan pengumpulan pendapat umum, terdapat 3 (tiga) poin penting yang menjadi pijakan pelaksanaan aktivitas ini.

- 1) Mengidentifikasi, merumuskan masalah yang akan dibuat *polling*.
- 2) Menyusun instrumen, menetapkan sampel, mengumpulkan data, mengolah serta menganalisis data.
- 3) Membuat rekomendasi.

Mengidentifikasi dan merumuskan masalah merupakan langkah awal yang menentukan keseluruhan pelaksanaan pengumpulan pendapat umum yang terkait dengan kebijakan, program, dan kegiatan Pemda dalam konteks komunikasi publik. Dalam rangka mengidentifikasi dan merumuskan masalah maka penting untuk dipahami beberapa hal berikut ini;

- Mengapa permasalahan (atau potensi permasalahan) terkait program, kebijakan atau kegiatan itu muncul?
- Mengapa permasalahan/ potensi permasalahan tersebut menarik dan penting untuk dibuat *polling* (pengumpulan pendapat umum)?
- Apakah ada kesenjangan/potensi kesenjangan antara informasi yang disampaikan dengan realitas kebijakan/program/kegiatan Pemda di lapangan?

Setelah melaksanakan identifikasi, langkah selanjutnya adalah merumuskan permasalahan terkait pendapat umum yang akan dipantau melalui *polling*. Dalam hal ini, perlu

dipertimbangkan beberapa poin sebagai berikut:

- Isu-isu terkait kebijakan, program, kegiatan seperti apa yang akan dikaitkan dengan pengumpulan pendapat umum? (apakah yang berdampak pada penerima manfaat program, apakah berdampak pada perubahan yang signifikan).
- Pendapat umum seperti apa yang hendak dipantau melalui *polling* (apakah persetujuan, dukungan, partisipasi, atau bahkan kecenderungan penolakan).
- Bagaimana memanfaatkan hasil *polling* untuk mempengaruhi pendapat umum secara luas, khususnya dalam meningkatkan keberhasilan implementasi kebijakan, program dan kegiatan Pemda.

Selain penjelasan tersebut di atas, pengumpulan pendapat umum juga dapat diberlakukan untuk melakukan penilaian terhadap pelayanan yang diselenggarakan Dinas Kominfo untuk publik di daerah. Dengan demikian, Dinas Kominfo dapat mengetahui opini publik terhadap pelayanan atau aktivitas kegiatan yang berdampak langsung pada publik sebagai penerima manfaat.

- **Menyusun Instrumen**

Setelah mengidentifikasi dan merumuskan permasalahan, maka langkah berikut adalah menyusun instrumen *polling*, menetapkan sampel dan mengumpulkan data. Secara sederhana, instrumen *polling* adalah instrumen yang bersifat kuantitatif atau pengukuran berupa kuesioner ringkas (1 lembar) dengan pertanyaan yang bersifat tertutup.

Kegiatan pengumpulan data terhadap instrumen ini dapat dilakukan secara online melalui *google docs* atau melalui telepon. *Polling* juga dapat dimuat dalam media massa cetak (sisipan lembar *polling*) yang kemudian dikirimkan ke penerima tujuan,

dalam hal ini Kantor Dinas Kominfo Pemerintah Provinsi/ Kabupaten/Kota. Dalam perkembangan terkini, polling bahkan dapat dilakukan dengan memanfaatkan situs web atau media sosial seperti Twitter atau Facebook.

- **Menetapkan Sampel**

Sementara, berkaitan dengan penetapan sampel pengumpulan pendapat umum, sebenarnya terdapat 2 (dua) teknik yang dapat digunakan. Pertama, teknik pengambilan sampling probabilitas (*probability sampling*). *Probability sampling* adalah salah satu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dengan *probability sampling*, maka pengambilan sampel secara acak atau random dari populasi yang ada. Kedua, teknik pengambilan sampling nonprobabilitas atau *non-probability sampling*. Secara ringkas, dapat dipahami, *non-probability sampling* adalah salah satu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Dalam pengumpulan pendapat umum yang berskala besar di lingkup provinsi/kabupaten/ kota dan dilaksanakan secara tatap muka (langsung), teknik pengambilan sampling yang dapat menjadi prioritas adalah teknik pengambilan sampling probabilitas. Dinas Kominfo dapat menggunakan teknik pengambilan sampling berstrata (*stratified random sampling*) dan *cluster random sampling*. Teknik pengambilan sampel berstrata dapat diterapkan pada populasi yang bersifat heterogen dan berstrata, karena teknik ini merupakan prosedur yang digunakan untuk mengamati segmen atau strata yang berbeda dari suatu populasi. Sementara, *cluster random sampling* digunakan apabila daftar sampling dari suatu populasi dinilai terlalu besar.

Salah satu alternatif untuk mengatasi hal ini adalah menyeleksi atau mengelompokkan sampel ke dalam beberapa kelompok atau kategori. *Cluster random sampling* ini berkaitan dengan teknik sampling area, dimana populasi yang besar dibagi dalam area yang lebih kecil, yang jelas batas-batasnya. Sementara, teknik pengambilan sampling non-probabilitas dapat diterapkan untuk melakukan pengumpulan pendapat umum yang berorientasi pada penilaian cepat (*rapid assessment*). Dalam teknik pengambilan sampling ini, dapat digunakan *available sampling/convenience* sampling atau pemilihan sampel berdasarkan kemudahan data yang dimiliki. Misalnya, *follower* akun media sosial yang dikelola Pemda, *visitor* situs web atau daftar warga pengguna layanan informasi publik. Alternatif lainnya, bisa juga menggunakan *purposive sampling*. Dalam hal ini, sampel diseleksi berdasarkan kriteria-kriteria tertentu. Sementara, individu dalam populasi yang tidak sesuai dengan kriteria tersebut tidak dijadikan sampel. Contoh penyajian sampel sebagai berikut :

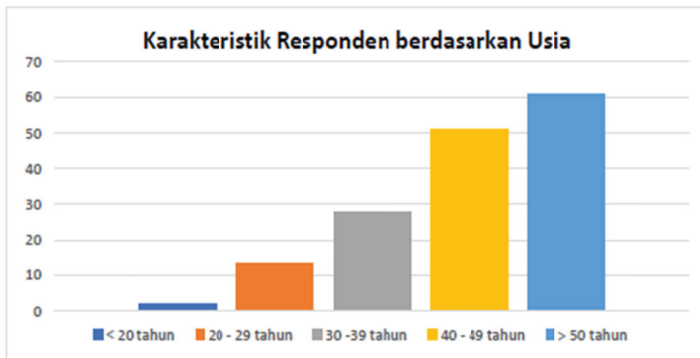
Responden

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kominfo Kota Madiun Tahun 2018 dilakukan pada bulan Juli - Agustus 2018 oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kominfo Kota Madiun Tahun 2018. Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di Diskominfo.

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur, responden survey kepuasan masyarakat Diskominfo Tahun 2018 sebanyak 2 orang usia kurang dari 20 tahun, 13 orang usia 20-29 tahun, 28 orang usia 30-39, 51 orang usia 40-49 tahun, sedangkan yang berusia diatas 50 tahu sebanyak 61 orang Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada gambar di bawah ini :

Tabel 4.1.1 Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Usia/Umur	Jumlah	Persentase (%)
< 20 tahun	2	1.3 %
0-29 tahun	13	8.4 %
30-39 tahun	28	18 %
40-49 tahun	51	33 %
> 50 tahun	61	39.3 %
Jumlah	155	100 %



Gambar 4.1.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia/Umur

Sumber:

Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Kominfo Kota Madiun 2018

2) Pengumpulan dan Pengolahan Data

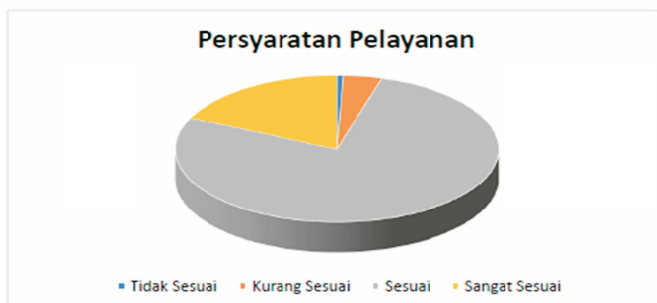
Setelah melaksanakan pengumpulan data, langkah selanjutnya adalah mengolah serta menganalisis pendapat umum. Secara umum, pengolahan dan analisis data tentang pendapat

umum menyajikan statistik deskriptif. Melalui statistik deskriptif, Dinas Kominfo dapat mengetahui distribusi frekuensi dari data pendapat umum atau frekuensi terbesar yang paling sering muncul. Contoh uraian dan penyajian data statistik deskriptif sebagai berikut :

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. *"Bagaimana pendapat Saudara mengenai kesesuaian persyaratan pelayan dengan jenis pelayanannya?"*, dari **155 responden** yang menilai, ada 120 responden menilai bahwa persyaratan administrasi dan teknis dari pelayanan sesuai dengan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Dan **28 responden** berpendapat sangat sesuai. Penilaian terhadap unsur persyaratan pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.2.1
Persyaratan Pelayanan

Skala	Kriteria Jawaban	Jumlah
1	Tidak Sesuai	1
2	Kurang Sesuai	6
3	Sesuai	120
4	Sangat Sesuai	28
Jumlah		155



Gambar 4.2.1
Persyaratan Pelayanan

Sumber:

Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Kominfo Kota Madiun 2018

3) Membuat Rekomendasi

Berdasarkan analisis yang dihasilkan, maka rekomendasi yang disusun Dinas Kominfo perlu diarahkan pada bagaimana mengoptimalkan hasil pengumpulan pendapat umum untuk mendukung kebijakan, program dan kegiatan Pemda. Seiring itu, di sisi lain, Dinas Kominfo perlu menyiapkan aktivitas komunikasi publik untuk mengantisipasi pendapat umum yang bertendensi negatif terhadap kebijakan, program dan kegiatan Pemda. Contoh rekomendasi sebagai berikut :

Rekomendasi

Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik diprioritaskan pada unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah yaitu unsur waktu pelayanan dengan nilai unsur pelayanan 77,74, dimana kecepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan masih ada responden yang menyatakan kurang cepat, sehingga akan terus ditingkatkan agar pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun sesuai yang diharapkan masyarakat.

Selain itu fasilitas sarana dan prasarana yang sudah baik akan terus ditingkatkan dengan terus memperbaharui sarana dan prasarana yang dibutuhkan guna menunjang terselesaikannya pelayanan publik secara tepat waktu. Begitu pula untuk penanganan pengaduan akan terus ditingkatkan demi kenyamanan, keamanan dan kelancaran pengguna layanan publik.

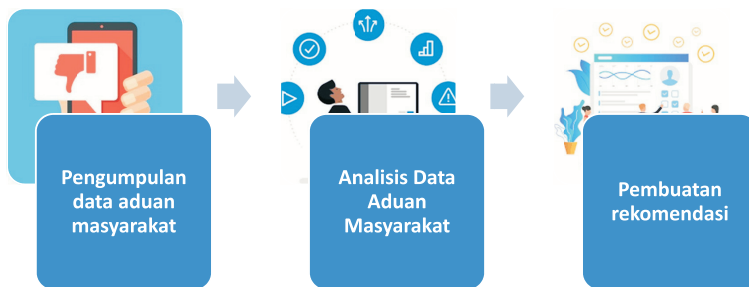
Sumber:

Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Kominfo Kota Madiun 2018

3. Pemantauan Aduan Masyarakat

Pemantauan aduan masyarakat merupakan salah satu cara untuk memantau opini dan aspirasi publik, selain melalui

monitoring media massa dan media sosial serta pengumpulan pendapat umum. Tahapan pemantauan secara umum dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.3
Tahapan Pemantauan Aduan Masyarakat

Berikut uraiannya :

a) Mengumpulkan Data Aduan Masyarakat

Pemantauan aduan masyarakat dapat dilakukan dengan memantau pengaduan yang disampaikan melalui pertemuan tatap muka, aduan yang disampaikan melalui saluran komunikasi (e-mail, situs web, akun media sosial, *whatsapp*, *call center*) atau bahkan melalui aplikasi yang khusus dipersiapkan Pemda untuk penanganan aduan masyarakat. Salah satu contoh aplikasi berbasis website sebagai berikut :

Pengiriman Pengaduan

Pengguna dapat melaporkan aspirasi maupun pengaduan yang berhubungan dengan pembangunan dan/atau layanan publik di Kota Denpasar yang merupakan kewenangan instansi di Lingkungan Pemerintah Kota Denpasar. PRODENPASAR tidak dapat menerima laporan yang mengandung caci maki, ancaman, unsur kekerasan, menyinggung suku, agama, ras dan golongan (SARA) ataupun mengandung unsur pornografi.

Adapun cara mengirimkan Pengaduan sebagai berikut :



- Log in melalui halaman depan situs web <http://pengaduan.denpasarkota.go.id>
- Pada bagian "Lapor Pengaduan", tuliskan isi laporan atau pengaduan anda seperti topik, isi pengaduan dan kategori pengaduan dan akhiri dengan tombol Simpan

Sumber:

Informasi standar pengaduan rakyat online (Pro Denpasar)
Dinas Kominfo Kota Denpasar

Konteks aduan masyarakat yang dimaksud dalam petunjuk teknis ini adalah aduan yang terkait dengan kebijakan, program dan kegiatan Pemda. Adapun jenis pengaduan mencakup pengaduan informatif dan pengaduan penyimpangan.

Pengaduan informatif yakni setiap pengaduan yang dapat diselesaikan dengan memberikan keterangan selengkap-lengkapnyanya kepada pengadu. Secara teknis, pengaduan informatif merupakan pengaduan yang terkait dengan implementasi kebijakan, program dan kegiatan Pemda. Pengaduan penyimpangan, yaitu setiap pengaduan yang dalam penyelesaiannya memerlukan penanganan lebih lanjut (investigasi) atau pengaduan terkait dugaan pelanggaran atau tindakan tertentu yang berkaitan dengan masalah kode etik atau hukum.

Salah satu contoh pengumpulan data aduan masyarakat yang kemudian disajikan dalam laporan bulanan adalah sebagai berikut :

**REKAPITULASI PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KOTA MADIUN
BULAN OKTOBER 2018
DINAS KOMINFO KOTA MADIUN/ FPID KOTA MADIUN**

No	Nama dan Alamat Pelapor	Tanggal Penerimaan Keluhan/ Pengaduan	Uraian Keluhan/ Pengaduan	Tindak Lanjut Penyelesaian Keluhan/ Pengaduan	Keterangan
1	Difa/ Fans Page Pemerintah Kota Madiun	Senin, 01 Oktober 2018	Mau tanya seputar CPNS bisa? Untuk formasi arsiparis apakah bisa diisi oleh lulusan ilmu perpustakaan? Soalnya di Indonesia sendiri untuk D3 Kearsipan belum ada. Gimana ya?	Diindaklanjuti Dinas Kominfo Kota Madiun dengan memberikan penjelasan bahwa untuk pendaftaran CPNS kualifikasi pendidikan atau ijazah harus sesuai dengan yang ada di pengumuman.	Selesai
2	S.../ LAPORI SP4N	Senin, 01 Oktober 2018	Jalan Pelitama (Lampu hati - hti di sebelah timur lapangan rejomulyo) mati mohon ditindaklanjuti.	Diindaklanjuti oleh Dinas Perhubungan Kota Madiun untuk dilakukan pengecekan ke lokasi dan perbaikan	Selesai
3	Kame... / Whatsapp PPID	Senin, 01 Oktober 2018	Mohon bantuannya, portal Kel. Tawangrejo mulai jumat tidak bisa	Diindaklanjuti Dinas Komunikasi dan Informatika Madiun untuk dilakukan pengecekan dan perbaikan.	Selesai
4	Sami... / Whatsapp PPID	Selasa, 02 Oktober 2018	Mohon ijin, numpang tanya (sekalius pemberitahuan) untuk kelanjutan pemasangan wifi gratis di pos kamling terutamu di RT 10 Kel. Kartoharjo kenapa belum terpasang? Sudah pernah buat surat pernyataan tidak kebatasan dipasang wifi	Diindaklanjuti Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun untuk melakukan pendataan terlebih dahulu dan akan dilakukan pemasangan.	Selesai

Sumber:

Rekapitulasi Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kota Madiun Bulan Oktober 2018

Contoh lain tentang data aduan masyarakat melalui aplikasi yang kemudian disajikan ke dalam laporan bulanan adalah sebagai berikut: tahunan adalah sebagai berikut :

Berdasarkan kategori aduan masyarakat Wadul Bupati yang berlangsung selama tahun 2019 (per 12 Desember 2019) adalah sebagai berikut

Kategori	Jumlah
Administrasi	11
Administrasi Kependudukan	2
Administrasi pendaftaran online (KK tidak ditemukan, Anggota Keluarga berbeda dengan KK, salah satu Anggota keluarga sudah terdaftar)	1
Bantuan Sosial	2
Dana Desa/ Alokasi Dana Desa	1
Destinasi Pariwisata	1
Harga Elpiji	1
Infrastruktur	1
Infrastruktur pertanian	1
Izin pertambangan	1
Lainnya	13
Total	34

b) Menganalisis Data Aduan Masyarakat

Dalam menganalisis data aduan masyarakat, Dinas Kominfo mengategorisasikan aduan baik yang termasuk pengaduan informatif, pengaduan terkait dugaan penyimpangan atau jenis pengaduan lainnya yang dipandang relevan dengan implementasi kebijakan, program dan kegiatan Pemda. Analisis aduan disajikan secara kuantitatif dengan melihat presentase kategori aduan.

c) Membuat Rekomendasi

Berdasarkan, analisis tersebut, Dinas Kominfo merumuskan rekomendasi, termasuk isu terindikasi krisis dengan memperhatikan jenis aduan yang cukup banyak terkait kebijakan, program dan/atau kegiatan Pemda. Rekomendasi yang dimaksud adalah penyiapan pesan yang harus disampaikan ke publik untuk merespons aduan masyarakat. Contoh, klarifikasi tentang kategori masyarakat penerima bantuan sosial dalam rangka dukungan tambahan bagi warga terdampak Covid-19 yang sudah memperoleh bantuan dari pemerintah pusat. Dalam hal ini klarifikasi ditujukan untuk merespons aduan masyarakat tentang kategori penerima bantuan.

4. Evaluasi dan Pemilihan Isu Publik

Evaluasi dan pemilihan isu publik merupakan tindak lanjut monitoring yang mengelaborasi pemantauan media massa dan media sosial, pemantauan pendapat umum dan pemantauan aduan masyarakat.

1) Menganalisis dan Membandingkan Hasil Monitoring Media, Pemantauan Pendapat Umum dan Aduan Masyarakat

Dalam evaluasi dan pemilihan isu publik, Pemda menganalisis dan membandingkan hasil monitoring media massa dan media sosial, hasil pengumpulan pendapat umum, dan hasil aduan masyarakat. Analisis dilakukan untuk mengetahui kesamaan tema atau topik pembahasan. Dari kesamaan tema atau topik pembahasan yang berkembang dari masing-masing monitoring kemudian dilakukan identifikasi isu-isu publik yang termasuk dalam kategori isu prioritas maupun isu terindikasi krisis.

2) Memetakan Hasil Monitoring untuk Menentukan Isu Prioritas dan/atau Isu Terindikasi Krisis

Melalui evaluasi dan pemilihan isu publik, Dinas Kominfo memetakan hasil monitoring untuk menentukan isu prioritas dan/atau isu terindikasi krisis. Pemetaan hasil monitoring ini dilakukan dengan mendeskripsikan isu-isu publik terkait kebijakan, program dan kegiatan Pemda yang cukup mengemuka di pemberitaan media massa dan percakapan media sosial, kecenderungan pendapat umum terhadap kebijakan, program dan kegiatan Pemda serta kategori aduan masyarakat yang cukup dominan terkait kebijakan, program dan kegiatan Pemda.

Dari deskripsi yang merujuk pada pemantauan pemberitaan media massa dan percakapan media sosial, pengumpulan pendapat umum dan pemantauan aduan masyarakat, dilihat adanya korelasi atau keterkaitan dari tiap metode pemantauan. Korelasi ini dapat ditemukan dengan melihat kesamaan isu publik yang menjadi atensi utama atau dapat dikategorikan cukup mendominasi, baik di pemantauan media massa dan media sosial, pemantauan pendapat umum maupun aduan masyarakat.

3) Menyusun Usulan Agenda Kebijakan dan Membuat Rekomendasi

Berdasarkan hasil pemetaan, Dinas Kominfo menentukan isu-isu prioritas yang perlu direspons melalui aktivitas komunikasi publik baik itu melalui pengelolaan hubungan media atau pengelolaan media komunikasi publik. Sementara, berkaitan dengan isu publik terindikasi krisis, Dinas Kominfo menyiapkan mitigasi atau langkah-langkah antisipatif agar krisis tidak meluas.

Penyiapan respons aktivitas komunikasi publik dan mitigasi isu terindikasi krisis merupakan bagian dari usulan agenda kebijakan Pemda dan rekomendasi bagi kepala daerah atau pejabat berwenang yang terkait untuk menyikapi isu publik prioritas atau isu publik yang terindikasi krisis.

III. Monitoring Informasi Kebijakan dan Penetapan Agenda Prioritas Komunikasi Pemda

A. Pengertian Monitoring Informasi Kebijakan dan Penetapan Agenda Prioritas Komunikasi Pemerintah Daerah

Monitoring informasi kebijakan merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi pengumpulan informasi kebijakan terkait kewenangan daerah, analisis informasi kebijakan terkait kewenangan daerah serta penyusunan rekomendasi atas hasil analisis, termasuk informasi kebijakan terkait kewenangan daerah yang terindikasi krisis. Pengumpulan dan analisis informasi kebijakan ini dilakukan terhadap implementasi kebijakan Pemda, khususnya termasuk dalam agenda prioritas Pemda. Monitoring informasi kebijakan merupakan bagian dari pengelolaan atau manajemen isu yang dilaksanakan Pemda, khususnya isu-isu terkait kebijakan publik.

Hasil monitoring informasi kebijakan dijadikan dasar untuk melakukan evaluasi dan penetapan agenda prioritas komunikasi Pemda. Melalui evaluasi tersebut, Dinas Kominfo menetapkan usulan agenda kebijakan daerah serta merumuskan rekomendasi kebijakan prioritas komunikasi Pemda kepada pimpinan daerah, termasuk informasi kebijakan daerah yang terindikasi krisis.

Monitoring informasi kebijakan ini dapat dilaksanakan sebelum Pemda menetapkan kebijakan atau untuk mengetahui respons publik terhadap implementasi kebijakan Pemda. Secara spesifik, Dinas Kominfo melakukan monitoring informasi kebijakan untuk kebijakan Pemda bidang Kominfo atau mendukung Pemda dalam memonitor berbagai kebijakan yang terkait dengan agenda prioritas Pemda.

B. Prinsip-Prinsip Dasar Monitoring Informasi Kebijakan dan Penetapan Agenda Prioritas Komunikasi Pemerintah Daerah

- 1) Monitoring informasi kebijakan merupakan pemantauan yang dilakukan sebelum kebijakan diterapkan maupun pada saat implementasi kebijakan, khususnya yang termasuk dalam agenda prioritas Pemda. Sehingga, Pemda dapat memperoleh informasi yang akurat terkait pelaksanaan kebijakan Pemda dan dapat mengetahui informasi kebijakan daerah yang terindikasi krisis.
- 2) Dalam melakukan monitoring informasi kebijakan, metode yang dapat digunakan meliputi; metode dokumentasi, metode survei, metode observasi lapangan, metode wawancara, metode *Focus Group Discussion* (FGD) atau metode campuran (*mixed methods*) yang menggabungkan lebih dari satu metode pengumpulan informasi kebijakan.
- 3) Analisis informasi kebijakan dapat berupa analisis yang bersifat kualitatif yang tergambar dalam uraian kategorisasi atau analisis yang bersifat kuantitatif yang tergambar dalam uraian data statistik deskriptif.
- 4) Hasil analisis informasi kebijakan menjadi acuan dalam menetapkan agenda prioritas komunikasi dan perumusan rekomendasi kebijakan prioritas komunikasi Pemda kepada pimpinan daerah termasuk untuk mengantisipasi krisis terkait implementasi kebijakan di daerah.

C. Cara-cara Melaksanakan Monitoring Informasi Kebijakan

1. Pemantauan Informasi Kebijakan terkait dengan Kewenangan Daerah Berdasarkan Agenda Prioritas Daerah

Monitoring informasi kebijakan diperlukan agar kebijakan terkait kewenangan daerah yang terindikasi krisis dapat segera diketahui lebih awal. Sehingga, dapat dilakukan tindakan perbaikan dan mengurangi potensi krisis yang lebih luas. Tahapan pemantauan informasi kebijakan terkait kewenangan daerah berdasarkan agenda prioritas daerah secara umum dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.4
Tahapan Pemantauan Informasi Kebijakan
yang Terkait Kewenangan Daerah Berdasarkan
Agenda Prioritas Pemda

1) Mengumpulkan Informasi Kebijakan Terkait Kewenangan Daerah

Pemantauan informasi kebijakan dilakukan dengan cara mengumpulkan dan menganalisis informasi kebijakan terkait

kewenangan daerah. Beberapa metode pengumpulan informasi kebijakan terkait kewenangan daerah, antara lain sebagai berikut;

Metode Pengumpulan Data	Deskripsi
Metode dokumentasi	• Metode ini merupakan pengumpulan data berupa berbagai laporan kegiatan (baik laporan final atau laporan periodik) terkait implementasi kebijakan yang didapat dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemda. • Metode ini juga dapat dilaksanakan dengan mengidentifikasi ragam informasi yang disebarluaskan OPD
	kepada masyarakat khususnya terkait dengan agenda prioritas Pemda melalui analisis isi (<i>content analysis</i>).
Metode survey	• Metode ini dilaksanakan untuk mengidentifikasi pengetahuan atau <i>awareness</i> pemangku kepentingan (<i>stakeholders</i>), terutama khalayak sasaran kebijakan Pemda dan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. • Survei yang dilakukan bertujuan untuk mengidentifikasi apa yang diketahui tentang kebijakan dan pendapat terhadap kebijakan Pemda.

Metode wawancara	• Metode ini dilaksanakan dengan melakukan wawancara kepada khalayak sasaran kebijakan dan/atau <i>stakeholders</i> terkait dengan kebijakan. • Wawancara mengacu pada pedoman wawancara yang menanyakan berbagai aspek yang berhubungan dengan implementasi kebijakan.
Metode <i>Focus Group Discussion</i> (FGD):	• Metode ini dilaksanakan dengan melakukan pertemuan dan diskusi dengan khalayak sasaran dan <i>stakeholders</i> atau pemangku kepentingan terkait dengan kebijakan. Dengan cara demikian, maka berbagai informasi yang lebih valid akan dapat diperoleh melalui <i>cross check</i> data dan informasi dari berbagai sumber, baik dari khalayak sasaran yang terdampak langsung kebijakan maupun <i>stakeholders</i> yang terkait dengan kebijakan tersebut. • FGD dilaksanakan dengan menggunakan moderator (berasal dari Dinas Kominfo atau pihak independen) dengan mengacu pada panduan diskusi untuk mengetahui pandangan terhadap implementasi kebijakan

	menggunakan moderator (berasal dari Dinas Kominfo atau pihak independen) dengan mengacu pada panduan diskusi untuk mengetahui pandangan terhadap implementasi kebijakan
Metode observasi lapangan	• Observasi dilakukan untuk memperoleh data empiris di lapangan dan bertujuan untuk lebih meyakinkan dalam membuat penilaian tentang implementasi kebijakan di lapangan • Metode ini umumnya digunakan untuk melengkapi pelaksanaan survei, wawancara maupun FGD
Metode campuran (<i>mixed methods</i>)	• Metode campuran merupakan penggunaan metode yang bersifat gabungan atau lebih dari satu metode. Misalnya, menggunakan metode survei yang didukung dengan FGD atau metode dokumentasi yang didukung dengan wawancara. • Metode campuran digunakan untuk mendapatkan kedalaman informasi atas implementasi kebijakan dengan kategori data yang bersifat kuantitatif maupun kualitatif.

2) Menganalisis Informasi Kebijakan Terkait Kewenangan Daerah

Analisis informasi kebijakan dilakukan dengan cara melakukan analisis kuantitatif, analisis kualitatif maupun analisis bauran kuantitatif dan kualitatif terkait dengan implementasi kebijakan daerah. Berikut uraiannya:

Metode Analisis	Deskripsi
Analisis Kuantitatif	• Analisis kuantitatif bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan masalah terkait kebijakan yang hasilnya dapat digeneralisasikan. Sehingga, hasil analisis dapat dianggap merupakan representasi dari seluruh populasi atau dalam konteks kebijakan, merupakan representasi dari khalayak sasaran terdampak kebijakan atau penerima manfaat (<i>beneficiaries</i>) kebijakan. • Analisis kuantitatif digunakan pada metode survei yang menggunakan kuesioner sebagai instrumen. Pelaksanaan survei dapat berupa survey tatap muka atau survei <i>online</i>. • Analisis kuantitatif menyajikan data statistik berupa grafik atau persentase kecenderungan <i>awareness</i> persepsi atau sikap khalayak sasaran terhadap kebijakan. Contoh: 70 % penerima bantuan sosial puas terhadap bantuan sosial Pemda.

	• Analisis kuantitatif juga digunakan pada metode dokumentasi dengan analisis isi untuk menjelaskan isi komunikasi yang tampak (tersurat) pada informasi kebijakan, Contoh : <i>50 % berita di situs web pemerintah daerah bertema pembangunan infrastruktur</i>
Analisis Kualitatif	• Analisis kualitatif bertujuan menjelaskan fenomena melalui pengumpulan data secara mendalam. Dalam hal ini, analisis kualitatif tidak mengutamakan besarnya populasi atau <i>sampling</i> melainkan menetapkan <i>sampling</i> secara terbatas dengan karakteristik tertentu. Contoh; penerima bantuan sosial Pemda kategori orang tua tunggal berusia maksimal 40 tahun yang terdaftar sebagai penerima Program Keluarga Harapan (PKH) dan BPJS Bantuan Iuran (BI) selama 5 tahun terakhir di kecamatan x, kelurahan x. • Analisis kualitatif digunakan pada metode wawancara, <i>focus group discussion</i> (FGD) dan observasi. Dalam hal ini, wawancara, FGD dan observasi menggunakan instrumen berupa panduan wawancara mendalam/ diskusi/ pengamatan lapangan.

	• Analisis kualitatif menyajikan data naratif berupa deskripsi hasil pengamatan/ wawancara/ diskusi, kutipan-kutipan (<i>quotes</i>) informan wawancara atau partisipan diskusi yang mengungkapkan persepsi atau pernyataan sikap terhadap kebijakan.
Analisis gabungan Kuantitatif dan Kualitatif	• Analisis gabungan kuantitatif dan kualitatif menyajikan data statistik dan data naratif dari hasil survey dan metode kualitatif (observasi, wawancara atau survey). • Dalam melaksanakan analisis gabungan, maka ditetapkan metode yang menjadi pijakan utama dan pendukung. Misalnya, hasil survey yang didukung dengan wawancara atau FGD. Sehingga, hasil yang bersifat generalisasi dari survey didukung oleh informasi mendalam yang diperoleh dari wawancara atau FGD.

3) Membuat Rekomendasi atas Hasil Analisis

Setelah dilaksanakan pengumpulan informasi dan menganalisis informasi kebijakan, langkah selanjutnya adalah membuat rekomendasi atas hasil analisis. Dalam rekomendasi, yang sangat penting untuk disertakan adalah bagaimana Pemda merespons atau menyikapi kecenderungan sikap publik terhadap

implementasi kebijakan, khususnya dari sisi komunikasi publik. Rekomendasi perlu memuat konten apa yang harus disampaikan terkait implementasi kebijakan serta pilihan media komunikasi publik untuk mengomunikasikan kebijakan tersebut.

2. Evaluasi dan Penetapan Agenda Prioritas Komunikasi Pemda

Berdasarkan monitoring informasi yang telah dilakukan, selanjutnya Dinas Kominfo melakukan evaluasi dan penetapan agenda prioritas komunikasi Pemda. Dalam hal ini, Dinas menganalisis dan memetakan hasil rekomendasi pemantauan informasi kebijakan yang terkait dengan kewenangan daerah untuk menentukan usulan agenda kebijakan daerah, termasuk isu terindikasi krisis. Berikut uraiannya :

1) Menganalisis dan Memetakan Hasil Rekomendasi

Penting untuk dipahami bahwa pada dasarnya evaluasi adalah kegiatan untuk menilai tingkat kinerja suatu kebijakan. Evaluasi baru dapat dilakukan jika suatu kebijakan sudah berjalan cukup waktu. Adapun tujuan evaluasi secara umum adalah sebagai berikut;

- Menentukan tingkat kinerja suatu kebijakan: melalui evaluasi maka dapat diketahui derajat pencapaian tujuan dan sasaran kebijakan.
- Mengukur tingkat efisiensi suatu kebijakan: melalui evaluasi dapat diketahui berapa biaya dan manfaat dari suatu kebijakan.
- Mengukur tingkat keluaran: mengukur berapa besar dan kualitas pengeluaran atau *output* dari suatu kebijakan.
- Mengukur dampak suatu kebijakan: evaluasi ditujukan untuk melihat dampak dari suatu kebijakan, baik dampak positif maupun negatif.

- Untuk mengetahui apabila ada penyimpangan: untuk mengetahui adanya penyimpangan-penyimpangan yang mungkin terjadi, dengan cara membandingkan antara tujuan dan sasaran dengan pencapaian target.
- Sebagai masukan (*input*) suatu kebijakan yang akan datang: untuk memberikan masukan bagi proses kebijakan ke depan agar dihasilkan kebijakan yang lebih baik.

Evaluasi yang dimaksud dalam petunjuk teknis ini adalah evaluasi formal. Dimana, pendekatan evaluasi yang digunakan adalah metode deskriptif untuk menghasilkan informasi yang terpercaya dan valid mengenai hasil-hasil kebijakan berdasarkan sasaran program kebijakan yang telah ditetapkan secara formal oleh pembuat kebijakan. Metode deskriptif yang dimaksud adalah metode yang diterapkan dalam monitoring informasi kebijakan yakni metode dokumentasi, survei, wawancara, FGD dan observasi dengan analisis yang bersifat kuantitatif dan kualitatif.

Rekomendasi yang telah didapatkan dari kegiatan monitoring informasi kebijakan melalui survei/ wawancara/FGD/ observasi kemudian dianalisis lebih lanjut untuk mendapatkan poin - poin penting yang memiliki kesamaan tertentu (misalnya rekomendasi untuk melakukan edukasi publik mengenai prosedur pendataan penerima bantuan sosial dari hasil survei maupun FGD). Hasil rekomendasi tersebut menjadi pijakan untuk membuat kebijakan prioritas komunikasi Pemda.

2) Membuat Rekomendasi Kebijakan Prioritas Komunikasi Pemda

Rekomendasi kebijakan prioritas komunikasi Pemda merupakan saran atau masukan untuk melaksanakan aktivitas komunikasi publik yang bersifat segera dan harus diutamakan dalam merespons isu-isu publik yang berkembang secara intens

di masyarakat dan bahkan isu-isu yang berpotensi berdampak negatif pada reputasi Pemda (isu terindikasi krisis). Rekomendasi kebijakan prioritas komunikasi sekurang-kurangnya mencakup konten informasi terkait rencana Pemda dalam menerapkan kebijakan maupun implementasi atau penerapan kebijakan Pemda yang harus dengan segera disampaikan kepada publik dengan menggunakan media komunikasi yang tepat sesuai dengan preferensi publik di daerah.

Secara substansi, rekomendasi menerangkan konten komunikasi publik yang harus diprioritaskan Pemda terkait kebijakan serta media komunikasi publik yang dinilai tepat dan karenanya menjadi prioritas bagi Pemda untuk digunakan dalam mengomunikasikan kebijakan kepada publik.

IV. MANAJEMEN KOMUNIKASI KRISIS

A. Pengertian Umum Manajemen Krisis

Dalam memahami manajemen komunikasi krisis, penting untuk dipahami isu dan krisis merupakan 2 (dua) hal yang saling berkaitan. Isu yang berkembang di publik sering memuat pernyataan negatif yang tersebar dengan cepat melalui media sosial, media online maupun media massa konvensional (surat kabar, radio, televisi). Pendapat atau pernyataan yang membentuk opini publik melalui media (baik media massa maupun media sosial) akan mengakibatkan *domino effect* atau "getok tular" .

Dalam hal ini, bisa jadi pernyataan negatif yang dimuat di media massa (khususnya media *online*) dibagikan di media sosial. Sehingga, menjadi perbincangan warganet. Di sisi lain, pernyataan negatif di media sosial kemudian diangkat menjadi pemberitaan media massa. Apabila isu yang sudah berkembang menjadi konflik tidak ditangani dengan baik dan benar, pastilah membesar menjadi krisis. Berikut adalah gambaran bagaimana isu berkembang menjadi krisis.



Gambar IV.1
Perkembangan Krisis

Lebih lanjut, penting untuk dipahami pula bahwa secara konseptual, anatomi krisis dapat dibedakan dalam empat tahap:

- 1) *Tahap Prodormal*, yaitu tahap ketika krisis baru muncul dan belum mempunyai dampak yang luas pada citra institusi.
- 2) *Tahap Akut*, yaitu tahap ketika persoalan muncul ke permukaan.
- 3) *Tahap Kronik*, yaitu tahap ketika krisis berlalu dan menyisakan masalah akibat krisis.
- 4) *Tahap Resolusi* yaitu tahap ketika institusi harus memulihkan kekuatan agar kembali seperti semula dan dapat melanjutkan aktivitas dengan normal dan lancar.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka manajemen komunikasi krisis erat kaitannya dengan monitoring opini dan aspirasi publik serta monitoring informasi kebijakan. Melalui monitoring atas opini publik yang berkembang di media massa media sosial, dapat diketahui isu terindikasi krisis yang tercermin dari meluasnya sentimen negatif di media massa dan media sosial. Begitu pula dengan pemantauan pendapat umum dan aduan masyarakat, akan dapat diketahui isu terindikasi krisis dari peningkatan jumlah aduan dan kecenderungan pendapat umum yang bertendensi negatif sebagai cerminan aspirasi publik yang berkembang. Hal serupa juga dapat ditemui dari monitoring informasi kebijakan, yakni temuan persepsi negatif publik terhadap implementasi kebijakan publik.

Selanjutnya, perlu dipahami komunikasi krisis adalah penyampaian pesan antara instansi pemerintah dan publik untuk menyamakan persepsi dalam penanganan krisis (sebelum, selama dan setelah krisis). Adapun manajemen komunikasi krisis adalah proses perencanaan strategis aktivitas komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Kominfo dalam mengendalikan risiko, dampak dan ketidakpastian akibat krisis di daerah. Secara

sederhana, krisis merupakan kejadian yang berdampak negatif terhadap instansi (dalam hal ini Pemda). Krisis juga berpotensi untuk merubah persepsi para pemangku kepentingan (*stakeholders*) terhadap Pemda, ke arah negatif dan bahkan dapat merusak reputasi. Krisis dapat dikelompokkan menjadi dua jenis, yakni;

- 1) Krisis yang tidak dapat diantisipasi, seperti bencana alam, perubahan iklim global, pandemi, teror, dan kecelakaan.
- 2) Krisis yang dapat diantisipasi, seperti demonstrasi, boikot, *class action*, kerusuhan, serta pertahanan keamanan.

Dalam banyak hal, untuk krisis yang dapat diantisipasi, dimulai dari isu/desas-desus yang dapat menimbulkan dampak negatif. Isu adalah informasi yang tidak jelas sumbernya, tersebar dari mulut ke mulut tanpa verifikasi fakta dan data. Penanganan masalah yang lambat dan berkepanjangan serta komunikasi yang tidak berjalan dengan baik dapat berkembang menjadi krisis. Demikian pula penanganan konflik yang tidak diatasi dengan baik akan menimbulkan kesenjangan antara tujuan program pemerintah dan harapan publik. Untuk menghindari hal tersebut, Dinas Kominfo harus proaktif dalam melaksanakan manajemen komunikasi krisis, khususnya dalam hal perencanaan.

Manajemen komunikasi krisis adalah aktivitas yang direncanakan, memiliki implikasi dan dievaluasi dengan baik dalam melakukan tahapan-tahapan komunikasi pemerintahan daerah kepada publik agar publik memiliki persepsi yang sama dengan pemerintah dalam menghadapi krisis yang terjadi.

Berdasarkan pemaknaan tersebut, dapat dipahami bahwa manajemen komunikasi krisis adalah proses yang berkelanjutan, serta bersifat resiprokal, dimana Pemda tetap memantau, memonitor umpan balik yang dikirimkan oleh masyarakat atas

informasi yang telah disampaikan oleh Pemda. Proses berkelanjutan ini tidak berakhir hanya pada masa krisis itu selesai ditangani, tetapi juga sebagai bagian dari rekomendasi aksi, apabila terjadi komunikasi krisis selanjutnya, yang mungkin memiliki kesamaan dengan komunikasi krisis sebelumnya.

Dalam melaksanakan pengelolaan komunikasi krisis, Dinas Kominfo perlu melakukan upaya-upaya komunikasi untuk menangani isu atau krisis yang dapat berdampak pada reputasi atau citra lembaga Pemda. Tahapan-tahapan pengelolaan krisis tersebut meliputi:

- a. Penyiapan penanganan komunikasi krisis;
- b. Pengelolaan komunikasi krisis
- c. Evaluasi penanganan komunikasi krisis

Kegiatan komunikasi krisis oleh Pemda diupayakan untuk mencapai tujuan terjadinya kesamaan persepsi masyarakat dengan Pemda atas krisis yang terjadi beserta penanggulangannya sehingga citra, reputasi dan kredibilitas pemerintahan daerah terjaga di mata masyarakat.

B. Prinsip-prinsip Dasar Manajemen Komunikasi Krisis

- 1) Pada dasarnya manajemen komunikasi krisis merupakan bagian dari manajemen krisis. Dalam hal ini, manajemen krisis ditangani oleh tim inti (*core team*) manajemen krisis yang terdiri dari **tim penanganan krisis** dan **tim komunikasi krisis**. Komunikasi krisis merupakan tanggung jawab Kepala Dinas Kominfo atau pejabat yang ditunjuk oleh Kepala Daerah untuk berkomunikasi kepada publik selama masa krisis dengan dukungan Dinas Kominfo.
- 2) Dalam melaksanakan penyiapan komunikasi krisis, Dinas Kominfo melakukan persiapan paripurna dengan melaksanakan 3 (tiga) kegiatan berikut;

- a) Mengidentifikasi potensi dan jenis krisis dari rekomendasi pemantauan isu publik dan rekomendasi pemantauan informasi kebijakan terkait dengan kewenangan daerah
 - b) Membentuk tim komunikasi krisis
 - c) Menyusun SOP penanganan krisis
- 3) Dalam melaksanakan pengelolaan komunikasi krisis, Dinas Kominfo sebagai bagian dari tim komunikasi krisis Pemda melaksanakan 5 (lima) kegiatan sebagai berikut:
- a) Mengumpulkan dan menganalisis data maupun informasi terkait krisis serta dampaknya.
 - b) Menetapkan tujuan dan strategi penanganan krisis.
 - c) Melakukan koordinasi dengan pihak terkait.
 - d) Mengomunikasikan ke publik setiap upaya yang dilakukan Pemda dalam rangka penanganan krisis serta memberikan perkembangan informasi terkini secara regular
 - e) Mendokumentasikan tahapan penanganan krisis.
- 4) Dalam melaksanakan evaluasi penanganan komunikasi krisis, Dinas Kominfo sebagai bagian dari tim melaksanakan 3 (tiga) kegiatan sebagai berikut :
- a) Mengumpulkan data dan informasi terkait penanganan krisis;
 - b) Mengevaluasi hasil penanganan krisis
 - c) Menyusun laporan dan rekomendasi pengembangan perencanaan komunikasi krisis.

C. Penyiapan Penanganan Komunikasi Krisis

Bagian ini menjelaskan tentang apa yang dimaksud dengan identifikasi potensi dan jenis krisis, teknis pembentukan tim komunikasi, krisis dan teknis penyusunan *standard operational procedure* (SOP) pengelolaan komunikasi krisis sebagai bagian dari penyiapan penanganan komunikasi krisis. Berikut uraiannya:

1. Identifikasi Potensi dan Jenis Krisis

Sebagaimana telah disebutkan dalam pengantar, krisis dapat dikelompokkan menjadi dua jenis, yaitu krisis yang terjadi dan tidak dapat diantisipasi, dan yang terjadinya dapat diantisipasi. Pada krisis yang tidak dapat diantisipasi, eskalasi permasalahan timbul secara mendadak, sehingga inventarisasi potensi krisis dan penanganannya harus dilakukan dengan sangat segera.

Sebaliknya, pada jenis krisis yang dapat diantisipasi, eskalasi permasalahan muncul secara bertahap, sehingga inventarisasi potensi krisis dan penanganannya dapat dilakukan secara lebih mendalam dan sistematis. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan terkait dengan krisis adalah kategori bencana. Hal ini merujuk pada Undang-undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang penanggulangan bencana yang menyebutkan 3 (tiga) kategori, yakni; Bencana alam, Bencana non alam, dan Bencana sosial. Uraian sebagai berikut;

Bencana Alam	Bencana Non Alam	Bencana Sosial
Disebabkan oleh alam: antara lain gempa bumi, tsunami, gunung meletus, banjir, kekeringan, angin topan, dan tanah longsor.	Disebabkan peristiwa non-alam antara lain berupa gagal teknologi, gagal modernisasi, epidemi, dan wabah penyakit.	Disebabkan oleh manusia meliputi konflik sosial antarkelompok atau antar komunitas masyarakat, dan teror.

Identifikasi potensi krisis dapat mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pengelolaan

Komunikasi Krisis di Lingkungan Instansi Pemerintah sebagai berikut:

Besaran krisis diperhitungkan berdasarkan bobot peluang terjadinya dan risiko dampaknya. Semakin tinggi peluang terjadinya atau risiko dampaknya, semakin besar bobotnya. Dari sisi peluang terjadinya, krisis diberi peringkat dengan menggunakan skala 1 - 4:

- a. Bobot 1 = kecil
- b. Bobot 2 = sedang
- c. Bobot 3 = besar
- d. Bobot 4 = sangat besar

Dari sisi dampak krisis yang diakibatkannya, diberi peringkat dengan menggunakan skala 1 - 4:

- a. Bobot 1 = tidak mempengaruhi operasional
- b. Bobot 2 = tidak terlalu mengganggu operasional
- c. Bobot 3 = menimbulkan krisis yang mengganggu operasional
- d. Bobot 4 = menimbulkan krisis yang sangat mengganggu operasional.

Potensi peluang kejadian dan dampak krisis pada setiap instansi dapat berbeda-beda, antara lain berdasarkan letak geografis, infrastruktur, budaya dan kepedulian masyarakat setempat, serta homogenitas/heterogenitas masyarakat setempat.

Terdapat 3 (tiga) kemungkinan dampak krisis terhadap Pemerintah (Lembaga/Instansi Pemerintah) sebagai berikut;

- 1) Reputasi instansi pemerintah menurun (adanya kemungkinan tuntutan publik dan kemungkinan pimpinan tersangkut tindakan melawan hukum);

- 2) Instansi pemerintah dapat bertahan (adanya kemungkinan terbentuknya citra negatif dan berkurangnya apresiasi dari publik);
- 3) Instansi pemerintah bangkit dari krisis (mampu mengatasi krisis dan membentuk opini publik).

Matriks di bawah ini merupakan contoh krisis dan dampaknya:

No	Kejadian Krisis	Kemungkinan	Dampak
1.	Demonstrasi/ Protes	4	4
2.	<i>Class Action</i>	2	4
3.	Praktik Suap dan Penyelewengan	4	4
4.	Terorisme	2	4
5.	Ledakan Bom	2	4.
6.	Pembunuhan	2	4
7.	Penculikan	2	2
8.	Kebakaran	3	3
9	Banjir	3	3
10	Angin Puting Beliung	2	2
11.	Gempa Bumi	3	4
12.	Tsunami	2	4
13.	Letusan Gunung Berapi	3	3
14.	Pandemi	2	4

Berdasarkan matriks diatas, dihasilkan skor masing-masing kejadian yang merupakan perkalian antara bobot kemungkinan dan bobot dampak. Skor tersebut diurutkan dari yang tertinggi sampai dengan yang terendah untuk penyusunan rencana komunikasi krisis.

Sementara, dalam kaitan dengan monitoring opini dan aspirasi publik serta monitoring informasi kebijakan, identifikasi potensi krisis dapat dilihat dari:

- a. Perkembangan sentimen negatif atau tone negatif pada pemberitaan media massa dan percakapan media sosial.

- b. Kecenderungan pendapat umum yang bertendensi negatif dalam persentase yang cukup besar (60% - 70%) dari hasil pemantauan pendapat umum.
- c. Kecenderungan banyaknya atau meningkatnya jumlah aduan masyarakat terkait program, kegiatan dan/atau kebijakan Pemda.
- d. Kecenderungan persepsi negatif publik terhadap implementasi kebijakan Pemda yang didapat dari hasil analisis monitoring informasi kebijakan melalui survey, wawancara, FGD dan observasi (60% - 70% negatif).

Lebih lanjut, perkembangan sentimen negatif atau tone negatif pada pemberitaan media massa dan percakapan media sosial dapat diketahui dari:

- 1) Lebih dari 10% berita di media mainstream (media yang memiliki kredibilitas pemberitaan), baik media cetak, online, dan televisi menunjukkan nada pemberitaan negatif per hari.
- 2) Perbincangan terkait tusi instansi (Pemda) dengan sentimen/pandangan negatif yang viral/ mendapat banyak perhatian di media sosial.
- 3) Munculnya suatu berita negatif untuk isu yang sama lebih dari 3 hari di media.
- 4) Adanya berita yang terkait integritas, pelanggaran kode etik dan/atau SARA yang dilakukan oleh pegawai, mantan pegawai dan/atau pensiunan instansi (Pemda).

2. Pembentukan Tim Komunikasi Krisis

Tim komunikasi krisis sangat berperan dalam upaya mengembalikan citra, reputasi, dan kredibilitas instansi Pemda yang terdampak krisis. Secara ideal, tim komunikasi krisis yang dipimpin Kepala Dinas Kominfo ini setidaknya terdiri dari beberapa fungsi, yaitu:

1) Menyusun atau Merancang Strategi komunikasi

Fungsi menyusun atau merancang strategi komunikasi ditujukan untuk merencanakan media dan mengarahkan pengelolaan konten komunikasi publik selama krisis melalui media komunikasi publik yang meliputi media cetak, media siaran, media daring, media sosial, media luar ruang dan media komunikasi tatap muka.

2) Juru Bicara

Juru bicara difungsikan secara optimal untuk berkomunikasi dengan publik secara umum maupun dengan media sesuai dengan bahan yang telah disiapkan oleh tim komunikasi dan mendapat persetujuan dari tim penanganan krisis untuk disebarluaskan atau didiseminasikan kepada publik.

3) Penghubung (*liaison*)

Fungsi penghubung ditujukan untuk menjalin serta menjaga hubungan antara tim komunikasi krisis dengan tim penanganan krisis serta pihak-pihak lainnya yang terkait yang dalam hal ini bekerjasama dengan pelaksana kemitraan, untuk melaksanakan fungsi ini dapat dimanfaatkan media center yang ada.

4) Melaksanakan kerja sama atau menjalin hubungan dengan pemangku kepentingan (*stakeholder relations*)

Fungsi *stakeholder relations* ditujukan untuk menjalin hubungan dengan mitra Pemda setidaknya mencakup tokoh agama/masyarakat, kelompok-kelompok masyarakat, organisasi non pemerintah atau Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) yang relevan dengan penanganan krisis dan dapat mendukung komunikasi krisis yang dilaksanakan Pemerintah Daerah. Fungsi ini dapat dilakukan oleh unit yang bertugas melaksanakan kemitraan dengan pemangku kepentingan.

5) Hubungan Media (*media relations*)

Fungsi *media relations* ditujukan untuk mendukung juru bicara dan tim komunikasi krisis dalam kegiatan hubungan media selama masa krisis (pertemuan dengan reporter, redaktur maupun pimpinan redaksi) serta bertanggungjawab atas penyusunan siaran pers dan pengelolaan ruang pers selama masa krisis. Fungsi ini dapat dilakukan oleh unit yang bertugas melaksanakan hubungan media.

6) Mengelola Media Sosial

Mengelola media sosial merupakan fungsi penting dalam tim komunikasi krisis untuk menyebarluaskan konten informasi terkini melalui media sosial terkait dengan penanganan krisis yang dilakukan Pemda. Fungsi ini dapat dilakukan oleh unit yang bertugas mengelola media komunikasi publik.

7) Analisis isi media (media massa dan media sosial)

Fungsi analisis isi media ditujukan untuk menganalisis isi media yakni memantau berita di media massa cetak (surat kabar, majalah), media penyiaran (radio, televisi), media online serta percakapan di media sosial (facebook, twitter, instagram dan youtube). Fungsi ini dapat dilakukan oleh unit yang bertugas memantau opini dan aspirasi publik di media massa dan media sosial.

8) Analisis kebijakan

Analisis kebijakan merupakan fungsi yang dijalankan tim komunikasi krisis untuk dapat memantau pendapat umum, aduan masyarakat dan persepsi publik terhadap implementasi kebijakan Pemda dalam penanganan krisis. Fungsi ini dapat dilakukan oleh unit yang bertugas melaksanakan pemantauan pendapat umum, aduan masyarakat dan monitoring informasi kebijakan.

Kedelapan fungsi tersebut merupakan fungsi minimum yang perlu dan penting untuk dijalankan oleh tim komunikasi krisis, yang pelaksanaannya dapat didukung oleh staf dari Dinas Kominfo atau tenaga ahli pendukung yang ditetapkan Dinas Kominfo.

Staf atau tenaga ahli pendukung juga dapat bertugas sebagai pelaksana logistik yang mempersiapkan keperluan kegiatan hubungan media atau kemitraan serta pelaksana administrasi yang bertugas mendukung pelaksanaan administrasi yang berkaitan dengan hal administratif serta pendokumentasian langkah-langkah penanganan krisis.

3. Penyusunan *Standard Operational Procedure* (SOP)

Dalam menyusun SOP komunikasi krisis, Dinas Kominfo perlu menempatkan sekurang-kurangnya 4 (empat) poin berikut ini :

1. Mengaktifkan tim Manajemen Krisis dan Tim Komunikasi Krisis

Koordinator dari tim komunikasi krisis dalam hal ini Kepala Dinas Kominfo setelah mendapat pemberitahuan bahwa krisis terjadi, segera melapor kepada Kepala Daerah dan anggota Tim Penanganan Krisis dan Tim Komunikasi Krisis. Koordinator juga akan melapor kepada anggota lainnya yang sudah ditetapkan untuk mendukung kedua tim tersebut.

2. Mengaktifkan Pusat Krisis

Siapkan pusat krisis di kantor pusat atau tempat lain yang telah ditentukan. Sediakan peralatan yang dibutuhkan seperti *white board*, *flip charts*, telpon, komputer dengan sistem email, televisi, radio, LCD dan screen, fasilitas *teleconference* dan *video conference*. Dalam rangka memantau secara kontinyu pergerakan di media massa dan media sosial, maka sebaiknya pusat krisis juga dilengkapi ruang khusus yang

diperuntukkan untuk monitoring dan analisis pemberitaan dan percakapan di media sosial.

3. Melaporkan ke pihak-pihak yang perlu mengetahui tentang perkembangan krisis dan Mempersiapkan Konten Informasi yang diperlukan

Persiapkan dan kirim/sampaikan laporan kepada pihak-pihak yang memerlukan informasi terkait perkembangan situasi krisis. Informasi disampaikan melalui media massa dan media sosial. Dalam kaitannya dengan krisis di media sosial, maka organisasi harus menempatkan konten informasi prioritas yang menjelaskan penanganan krisis dan memastikan situasi krisis dapat ditangani dengan baik oleh organisasi.

4. Mempersiapkan juru bicara

Pada saat krisis terjadi, Kepala Daerah menetapkan juru bicara utama yang berkomunikasi kepada publik selama masa krisis. Pihak lain tidak diperkenankan berbicara tentang krisis tersebut kecuali ditetapkan oleh Kepala Daerah. Dalam keadaan tertentu, Kepala Dinas Kominfo dapat ditunjuk sebagai juru bicara juga untuk merespons media massa untuk lingkup informasi yang memang dipastikan sudah dapat disebarluaskan ke publik. Dalam keadaan tertentu kategori luar biasa yang memerlukan juru bicara dengan keahlian tertentu, maka dapat ditunjuk juru bicara yang sesuai dengan konteks situasi krisis tersebut (misalnya saat terjadi wabah maka dapat menempatkan juru bicara dengan keahlian epidemiologi).

Khusus untuk juru bicara, Dinas Kominfo dapat menyiapkan pedoman bagi Juru Bicara yang berisikan hal-hal praktis sebagai berikut ;

- 1) Menyebutkan nama dan jabatannya secara jelas.
- 2) Hanya menyampaikan informasi faktual, jangan pernah menyampaikan informasi spekulatif.
- 3) Berbicara dengan tenang dan menunjukkan kesan bahwa dirinya adalah profesional yang sedang menangani krisis.
- 4) Hindari berbicara dengan menggunakan jargon, berikan informasi secara jelas dan tegas dengan cara penyampaian yang mudah dipahami.
- 5) Hindari memberikan perincian yang cenderung menyeramkan/ menakutkan.
- 6) Hindari penyampaian kemungkinan penyebab terjadinya krisis, lebih baik menyampaikan upaya-upaya yang dilakukan untuk menghindari jatuhnya korban. Hal ini dibarengi dengan memberikan jaminan bahwa keadaan yang dialami sedang dalam kajian/ penanganan menyeluruh.
- 7) Selalu memeriksa ulang pernyataan yang telah disampaikan bersama dengan Juru Bicara pendukung atau tim komunikasi krisis untuk memastikan bahwa pernyataan disampaikan secara terkoordinasi atau tidak bertentangan satu dengan lainnya.
- 8) Menyampaikan informasi terbaru secara berkala dan menghubungi wartawan yang sudah menerima informasi sebelumnya melalui dukungan pelaksana hubungan media
- 9) Melibatkan atau menyertakan ahli atau pakar untuk memberikan penjelasan tentang hal-hal yang rumit.
- 10) Jangan pernah menjawab pertanyaan wartawan dengan "no comment". Usahakan memberikan jawaban yang menjelaskan alasan mengapa tidak dapat menjawab pertanyaan tertentu, seperti pertanyaan penundaan penyidikan pihak berwajib. Bila tidak bisa menjawab

pertanyaan wartawan, harap meminta pengertian wartawan untuk mau menunggu. Hubungi sumber informasi lain untuk mendapatkan kejelasan atas informasi yang diminta wartawan.

- 11) Memastikan untuk mendapat hasil pantauan liputan media melalui kerjasama dengan analis media yang ada dalam tim dan langsung memberi tahu wartawan bila informasi yang penting ternyata dipublikasikan secara tidak akurat.
- 12) Jangan pernah menyebut nama media tertentu sebagai referensi informasi. Bila wartawan bertanya soal ini, lebih baik disarankan untuk menunjuk pihak berwenang, seperti kepolisian atau rumah sakit.
- 13) Mengetahui dengan pasti daftar wartawan yang hadir di lokasi konferensi pers melalui koordinasi dengan pelaksana hubungan media.
- 14) Memberi penekanan pada komitmen Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota untuk melindungi keamanan dan kenyamanan masyarakat di daerah tersebut.
- 15) Hindari memberi pernyataan *off the record*. Pernyataan seperti itu tidak menjamin informasinya tidak akan disiarkan, serta sering berpotensi dibingkai secara negatif oleh media massa.
- 16) Pertimbangkan untuk menyusun langkah-langkah publisitas untuk mengatasi kesan-kesan negatif setelah terjadi krisis.
- 17) Bersiaplah untuk membahas apa, mengapa, siapa, di mana, kapan, dan bagaimana krisis itu terjadi.
- 18) Jangan pernah meminta untuk melihat kembali catatan atau berita yang dibuat wartawan. Bila Juru bicara meyakini wartawan salah dalam menginterpretasi informasi yang disampaikan, lebih baik mengajak wartawan tersebut untuk berdiskusi.

- 19) Bila informasi yang diperlukan wartawan tidak tersedia, berikan penjelasan mengapa belum tersedia.
- 20) Memberi perlakuan sama pada semua wartawan, dengan memberikan informasi yang sama pada semua wartawan.
- 21) Memberitahukan kepada para wartawan mengenai waktu penyampaian informasi terbaru.
- 22) Jangan pernah menduga-duga tingkat kerugian finansial akibat kerusakan di tengah-tengah krisis. Jelaskan bahwa angka-angka kerugian tersebut baru bisa diperkirakan setelah dilakukan kajian menyeluruh.
- 23) Persiapkan laporan monitoring pemberitaan media massa dan percakapan media sosial yang akan digunakan sebagai acuan dalam penanggulangan krisis melalui koordinasi dengan analis media.
- 24) Menunda penyebaran semua siaran pers yang belum tepat waktunya (event promosi, berita "kabar baik", dan seterusnya) sampai tiba saat yang tepat setelah krisis selesai.

D. Pengelolaan Komunikasi Krisis

1. Mengumpulan dan Analisis Data dan Informasi terkait krisis serta dampaknya

Pengumpulan dan analisis data dan Informasi terkait krisis serta dampaknya, dilakukan melalui monitoring opini dan aspirasi publik yang mencakup pemantauan media massa dan media sosial, pengumpulan pendapat umum, pemantauan aduan masyarakat serta monitoring informasi kebijakan yang dilakukan melalui survei, wawancara atau FGD. Hal-hal teknis pelaksanaan untuk pengumpulan data, fakta dan informasi terkait krisis ;

- 1) Melakukan pengumpulan semua fakta, data serta informasi yang relevan hingga detail terkait krisis dari media massa dan media sosial, pendapat umum, aduan masyarakat maupun persepsi masyarakat terhadap implementasi kebijakan Pemda.
- 2) Mengidentifikasi serta mengkonfirmasi keabsahan semua data dan fakta yang ditemukan melalui ragam kegiatan monitoring opini dan aspirasi publik serta monitoring informasi kebijakan.
- 3) Membuat analisis atas semua data yang tersedia dan termonitor oleh Tim Komunikasi Krisis baik yang bersumber dari media massa dan media sosial, pendapat umum, aduan masyarakat atau persepsi terhadap implementasi kebijakan Pemda.
- 4) Merumuskan rekomendasi taktis yang bersifat segera untuk mengoptimalkan penyebaran konten informasi dan pemanfaatan media yang tepat dalam rangka komunikasi krisis.
- 5) Anggota Tim Penanganan Krisis diberikan akses ke *google drive/dropbox* atau *server* milik Dinas Kominfo, agar dapat mengakses analisis dan rekomendasi terkait komunikasi krisis.
- 6) Hasil monitoring opini dan aspirasi publik serta monitoring informasi kebijakan selama masa krisis yang ada, disimpan dalam bentuk file, dan diupload ke *google drive/dropbox/server* yang dapat diakses Tim komunikasi krisis dan Tim Penanganan Krisis.

Pengumpulan data dan analisis informasi terkait krisis dapat menjadi acuan panduan *briefing* untuk membahas situasi dengan tim, koordinasi dengan OPD terkait, pihak eksternal dan sebagai

bahan laporan untuk Pimpinan Daerah. Contoh Panduan untuk melaksanakan briefing sebagai berikut :

Situasi kejadian – Latar Belakang Kejadian
Penjelasan singkat bagaimana kejadian bisa terjadi (dimana, kapan, kenapa, dll)
Siapa di kantor yang pertama kali mendapatkan notifikasi? Dari siapa dan kapan?
Mengapa Pemda/ OPD mendapatkan notifikasi tersebut?
Situasi terkini
Kerugian yang terjadi
Kerusakan yang terjadi
Ancaman terhadap pelayanan publik, program /kegiatan Pemda
Ancaman kepada publik di daerah
Tindakan sementara yang sudah diambil dan dampaknya
Situasi yang akan datang
Analisis terhadap bagaimana situasi akan berkembang
Usulan untuk tindakan yang akan diambil
Siapa saja yang akan dihubungi oleh Pemda dan kapan
Para pemangku kepentingan (<i>key stakeholders</i>) yang sudah mengetahui situasi krisis dan dampaknya
Reaksi para pemangku kepentingan
Bagaimana usulan mengantisipasi

2. Menetapkan Tujuan dan Strategi Penanganan Krisis

Penetapan tujuan dan strategi penanganan krisis adalah kelanjutan - dan dapat simultan - dengan aktivitas monitoring opini dan aspirasi publik maupun monitoring informasi kebijakan. Hasil analisis dan rekomendasi sebelum terjadinya krisis atau pada awal terjadinya krisis merupakan pijakan bagi penetapan strategi dan tujuan penanganan krisis. Hasil analisis dan rekomendasi dari monitoring opini dan aspirasi publik dan

monitoring informasi kebijakan dibahas secara bersama oleh tim penanganan krisis dan tim komunikasi krisis. Langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

- 1) Mengidentifikasi jenis krisis yang sedang dihadapi, kemudian menetapkan jenis krisis yang dihadapi, misalnya krisis kesehatan yang berimplikasi pada ekonomi, krisis akibat bencana alam yang berimplikasi pada penataan ruang dan pemulihan permukiman
- 2) Mengidentifikasi dampak atas krisis, seperti atas area tertentu, masyarakat yang berada di area tertentu, hingga dampak jangka panjang seperti kehilangan mata pencaharian dan atau kehilangan kepercayaan kepada pemerintah, khususnya Pemda.
- 3) Memberikan penilaian atas hasil analisa tim pengumpulan data, fakta dan informasi yang telah diberikan kepada tim, sebagai bahan rujukan.
- 4) Menetapkan tujuan penanganan krisis, berdasarkan butir (a), (b) dan (c) yang disesuaikan dengan kebijakan pemerintahan Provinsi/ Kabupaten/Kota dengan memperhatikan Undang-Undang (UU), Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Perppu), Peraturan Pemerintah (PP), Peraturan Presiden (Perpres) dan Perda yang berlaku.
- 5) Penetapan tujuan berbasiskan jangka waktu, seperti jangka pendek, menengah, dan panjang. Contoh, pada Gempa Lombok, jangka pendek adalah evakuasi korban, mendirikan lokasi penampungan sementara. Jangka menengah, adalah memperbaiki rumah-rumah warga, memperbaiki sarana pendidikan, peribadatan warga, dan jangka panjang adalah menghilangkan ketakutan atau trauma pada korban terdampak gempa.

Strategi penanganan krisis merupakan kerangka acuan

berbagai aktivitas yang dilakukan guna mencapai tujuan dari penanganan krisis. Pijakan pokok dalam pembuatan strategi penanganan krisis adalah:

- a) Strategi bersifat terbuka dan dinamis, yang berarti memberikan ruang bagi penyesuaian terkait dengan perkembangan situasi.
- b) Memiliki jangka waktu pelaksanaan, yang memungkinkan untuk diperpanjang melihat dari dampak krisis.
- c) Aktivitas yang dianggarkan dalam penanganan krisis tidak tumpang tindih dan berorientasi pada kepentingan publik terdampak.
- d) Memiliki tujuan dan aktivitas evaluasi yang terukur.
- e) Di dalam strategi penanganan krisis yang di dalamnya mencakup strategi komunikasi krisis, perlu dipahami bahwa strategi komunikasi krisis bersifat unik, sehingga tiap-tiap kasus krisis, dapat memiliki perbedaan tertentu terkait proses pelaksanaan kegiatan.

Khusus untuk strategi komunikasi krisis, Dinas Kominfo dapat mengadopsi komponen strategi komunikasi publik Pemda, yang disesuaikan untuk mendukung penanganan krisis. Berikut uraiannya:

Komponen Strategi	Deskripsi
Analisis Situasi	Uraian yang menjelaskan identifikasi hasil monitoring opini dan aspirasi publik serta monitoring informasi kebijakan, rumusan permasalahan krisis dan pendekatan solusi komunikasi krisis
Tujuan	Uraian yang menyatakan secara jelas tujuan-tujuan (<i>objectives</i>) komunikasi krisis Pemerintah Daerah yang dikaitkan dengan <i>objectives</i> penanganan krisis

Strategi	Uraian yang menjelaskan strategi konten dan media komunikasi krisis serta gambaran umum khalayak sasaran yang dituju selama masa krisis
Taktik	Uraian yang menjelaskan turunan atau rincian dari strategi berupa jenis materi konten dan media komunikasi publik untuk mendukung penanganan krisis serta khalayak sasaran secara spesifik terdampak krisis
Rencana Aksi	Uraian yang menjelaskan aktivitas komunikasi krisis yang akan dilakukan dari waktu ke waktu dalam satu periode tertentu (proyeksi waktu krisis)
Evaluasi	Uraian yang menjelaskan apa yang akan dilakukan untuk menilai atau mengevaluasi keseluruhan aktivitas komunikasi selama masa krisis

3. Melakukan Koordinasi dengan Pihak Terkait

Melakukan koordinasi dengan pihak-pihak eksternal Pemda adalah hal yang mutlak dilakukan, mengingat krisis hampir selalu bersifat multi dimensi, sehingga memerlukan penanganan lintas organisasi instansi/Lembaga dan dukungan masyarakat.

- *Leading Sector*

Hal yang penting untuk diperhatikan terkait koordinasi adalah memastikan *leading sector* dalam kaitannya dengan penanganan krisis dan komunikasi krisis. Perlu dipahami, bahwa dalam komunikasi krisis, pihak yang mewakili Pemda dalam berkomunikasi kepada publik, tidak selalu diwakili oleh Dinas Kominfo.

Dalam persepsi umum, juru bicara adalah representasi *leading sector* dalam penanganan krisis, tetapi secara fungsi, tetap Dinas Kominfo yang menjadi pemimpin tim komunikasi krisis, meski juru bicara berasal bukan dari Dinas Kominfo.

Penunjukkan juru bicara harus mempertimbangkan kompetensi, kapasitas dan kapabilitas individu atas krisis yang ditangani, sehingga mereka yang berada pada area keilmuan atau kedinasan atas krisis yang terjadi, tentu memiliki kapabilitas yang lebih dibandingkan dengan pihak lain. Tetapi, kapasitas, kapabilitas dan kompetensi individu tidak akan berarti bila tidak didukung oleh analisis yang tajam dan didukung fakta, data dan informasi valid dari Dinas Kominfo selaku tim komunikasi krisis

Sehubungan dengan itu, perlu menjadi perhatian serius bagi Dinas Kominfo, bahwa peran Dinas adalah hal yang sangat penting, dan tidak harus dimanifestasikan dengan menjadi Juru Bicara. Peran menganalisis dan mengumpulkan data, informasi dan fakta adalah hal krusial yang selalu menjadi tugas bagi Dinas Kominfo.

Salah satu contoh dari sifat kedaruratan ini adalah, saat awal masa pandemik Covid-19, Ketua penanganan krisis adalah Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB), juru bicara berasal dari Kementerian Kesehatan (terkait area kompetensi, pandemik adalah masalah kesehatan). Adapun Kementerian Komunikasi dan Informatika, mendukung aplikasi Peduli Lindungi dan penelusuran berita hoaks- bekerja sama dengan Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) kemudian menghapus hoaks terkait pandemik Covid 19 yang beredar di masyarakat.

Secara teknis, hal - hal penting untuk dijadikan pijakan terkait koordinasi dengan pihak terkait adalah :

- 1) Bersifat kedinasan (untuk instansi/lembaga pemerintahan) sehingga diperlukan korespondensi antar lembaga yang cepat serta terukur.

- 2) Berdasarkan permintaan resmi, untuk para tokoh masyarakat (pemuka agama, akademisi, tokoh pemuda, penggiat sosial media, dan lain-lain).
- 3) Bersifat *voluntarily* atau sukarela, terutama untuk para relawan yang dilibatkan dalam aktivitas penanggulangan krisis, yang berasal dari multi disiplin dan multi keahlian. Khususnya untuk krisis yang berskala besar dan memerlukan dukungan relawan.
- 4) Bersifat permohonan partisipasi, bagi pihak ketiga, seperti badan usaha atau lembaga sosial masyarakat yang diminta untuk membantu penanganan krisis, terutama sekali dalam hal keterlibatan untuk membantu warga terdampak krisis.
- 5) Pelibatan mitra atau pihak eksternal Pemda harus tetap tunduk dan mengacu pada ketentuan yang berlaku (Undang-Undang, Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, Peraturan Daerah).
- 6) Utamakan pihak yang diajak atau dilibatkan dalam kemitraaan (pihak eksternal Pemda) adalah pihak yang memiliki kepentingan atau ikatan emosional dengan Provinsi/Kabupaten/Kota tempat krisis terjadi. Upayakan pelibatan para tokoh yang tinggal di provinsi/kabupaten/ kota, pegiat media sosial lokal, kelompok-kelompok masyarakat yang menjadi mitra Pemda (misalnya Kelompok Informasi Masyarakat atau KIM), perusahaan swasta nasional, perusahaan asing atau badan usaha milik daerah (BUMD) yang di provinsi/kabupaten/kota.
- 7) Dalam hal pelibatan tokoh masyarakat/akademisi yang diikutsertakan sebagai tim asistensi bagi Tim Komunikasi Krisis, harus dicari para tokoh masyarakat yang dapat diterima oleh masyarakat luas. Sehingga, tidak ada resistensi dari masyarakat terkait keterlibatan tokoh tersebut.

- 8) Dalam hal pelibatan pegiat media sosial, maka individu yang bersangkutan adalah individu dapat diterima oleh warganet secara umum.
- 9) Miliki dan /atau buat lembar fakta (*fact sheet*) atas para mitra (terutama dari tokoh masyarakat dan pegiat sosial media) terkait jumlah pengikut (misalnya estimasi jumlah jamaah bila yang bersangkutan adalah tokoh agama), *followers* di akun media sosial, hingga prestasi-prestasi yang dimiliki oleh masing-masing mitra.
- 10) *Briefing* kepada para mitra yang terlibat atau dilibatkan bersifat terjadwal, dapat dilakukan setiap hari atau pada waktu-waktu yang dirasakan perlu, tergantung dari tipe dan jenis krisis yang ditangani.
- 11) Buatlah *whatsapp group* sebagai sarana komunikasi antara anggota tim komunikasi krisis dengan tim penanganan krisis. Perlu juga dibuat *whatsapp group* yang berisi perwakilan mitra Pemda yang dilibatkan dalam penanganan krisis.

4. Mengkomunikasikan Upaya Penanganan Krisis Kepada Publik

Mengkomunikasikan upaya penanganan krisis kepada publik adalah hal yang krusial dan memerlukan kecermatan dalam penyampaian pesan kepada masyarakat secara luas maupun kepada para pemangku kepentingan seperti media, tokoh agama/tokoh masyarakat, akademisi dan pegiat media sosial.

Berikut petunjuk teknis pembuatan atau perumusan pesan pada saat penanganan krisis :

- 1) Selalu merujuk ke data/fakta/informasi terbaru yang mengacu pada monitoring opini dan aspirasi publik (khususnya pemantauan media massa dan media sosial dan pemantauan aduan masyarakat).

- 2) Identifikasi khalayak sasaran dari pesan yang akan dibuat.
- 3) Tetapkan media yang akan digunakan untuk menyampaikan konten informasi.
- 4) Tetapkan tokoh-tokoh kunci yang akan dilibatkan untuk menyampaikan informasi tersebut kepada public.
- 5) Pastikan pesan kunci yang akan disampaikan kepada publik sesuai dengan strategi komunikasi krisis.
- 6) Buatlah pesan dalam beberapa alternatif pola penyampaian (pilihan bahasa, pilihan kata-kata, pilihan kalimat).
- 7) Simulasikan pesan yang telah dibuat kepada internal tim penanganan krisis. Uji umpan balik dari anggota tim, upayakan menutup celah bagi pertanyaan-pertanyaan baru yang mungkin muncul dari penyampaian pesan.
- 8) Uji pesan dengan menyampaikan kepada beberapa orang di luar tim penanganan krisis, sebelum disebarluaskan kepada masyarakat luas. Evaluasi umpan balik yang diberikan, perbaiki bila ada masukan.
- 9) Pada saat pesan telah disetujui untuk disampaikan, maka semua inti isi pesan yang disampaikan merupakan tanggungjawab bersama dari seluruh tim penanganan krisis dan tim komunikasi krisis. Semua anggota tim berarti telah bersepakat dengan pesan tersebut.
- 10) Komunikasikan pesan yang ditetapkan sesuai dengan media komunikasi publik yang ditetapkan. Sesuaikan bahasa pesan dengan saluran komunikasi yang dipilih serta target pemirsa/masyarakat yang dituju.
- 11) Komunikasi pesan yang baik pada saat krisis tidak hanya menyamakan persepsi antara masyarakat dan pemerintah dalam hal penanganan krisis, tetapi juga meningkatkan

resiliensi (daya tahan) masyarakat terhadap krisis yang terjadi.

- 12) Komunikasikan pesan yang sudah disetujui dengan Bahasa Indonesia yang baik dan benar dan dapat didukung dengan bahasa yang ada dan berlaku/digunakan di lingkungan Provinsi/Kabupaten/Kota terdampak. Contoh; pesan yang dikomunikasikan di Kota Banyuwangi, selayaknya menggunakan Bahasa Indonesia, Bahasa Jawa, Bahasa Madura, Bahasa Asing, dan pada tempat-tempat wisata atau bandar udara/pelabuhan, ditambahkan bahasa Inggris dan bahasa Mandarin (disesuaikan dengan bahasa asal wisatawan asing).
- 13) Tidak semua masyarakat mengetahui tentang krisis yang terjadi, asal-usulnya, serta dampaknya, tapi masyarakat selalu ingin tahu, dan merasa pasti, bagaimana cara Pemerintah menangani krisis, menjelaskan asal-usul penyebab, dan dampak yang timbul atas krisis, karena itu, dalam pembuatan pesan yang akan dikomunikasikan kepada masyarakat, harus dilakukan hal-hal sebagaimana di bawah ini;
 - Gunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar dan dapat diterjemahkan ke dalam bahasa daerah secara tepat
 - Sedapat mungkin tidak menggunakan banyak akronim. Bila harus menggunakan akronim, pastikan publik mengerti dan memahami dengan mudah kepanjangan dari suatu istilah.
 - Buatlah pesan dengan bahasa sejelas mungkin, bahkan pada orang yang paling awam sekalipun.
 - Buatlah pesan secara sangat hati-hati, perlu diingat, sebaik pesan telah dipublikasikan, kecil kemungkinan untuk menarik kembali dari masyarakat.
 - Uji cobakan pesan ke berbagai kalangan sebelum

disebarluaskan sehingga tim komunikasi krisis masih memiliki kesempatan untuk memperbaiki pesan tersebut. Perihal komunikasi dengan jurnalis media massa, perlu dilakukan hal-hal sebagai berikut;

- 1) Lakukan konferensi pers secara berkala, pastikan semua reporter yang diundang dapat hadir (konfirmasi dan rekonfirmasi kehadiran).
- 2) Lakukan pertemuan terbatas dengan para pemimpin redaksi atau redaktur, guna mencapai persepsi yang sama dalam melihat krisis, serta cara menangani krisis yang dilakukan oleh pemerintah, termasuk kekurangan-kelebihan yang ada pada proses penanggulangan krisis.
- 3) Lakukan pemantauan atas pelaksanaan konferensi pers dan pertemuan dengan media, dengan cara mengoptimalkan pemantauan media massa dan media sosial selama masa krisis, cermati apakah penyampaian yang dilakukan oleh jurnalis/media massa tersebut dalam bentuk berita, *breaking news*, artikel, *in-depth report* atau bahkan editorial.
- 4) Catat dan lakukan analisis mendalam, guna memetakan peran media massa dalam membantu penyebaran berita tentang penanganan krisis.
- 5) Perlakukan semua jurnalis secara sama, tidak ada pengutamaan untuk jurnalis atau media massa tertentu dalam hal mendapatkan informasi atau pembaharuan informasi atas penanganan krisis yang terjadi.

Perihal komunikasi melalui media sosial, perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut;

- 1) Selalu mempublikasi informasi terkait perkembangan terkini penanganan krisis, tetapkan waktu tertentu (misalnya update setiap jam) kecuali - untuk publikasi hal-hal yang bersifat "*breaking news*", yang memerlukan publikasi secepat

mungkin.

- 2) Selalu mempublikasikan informasi yang singkat, padat dan jelas, upayakan penambahan ilustrasi/grafis guna mempersingkat pesan, dan selalu tautkan situs resmi Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota atau situs resmi khusus penanganan krisis untuk informasi yang lebih lengkap.
- 3) Terkait koreksi/konfirmasi/sanggahan atas informasi online yang ada, baik melalui sosial media maupun non sosial media, lakukan hal tersebut (pengkoreksian/pengkonfirmasi) secepat mungkin, dan harus didukung dengan data yang menjelaskan koreksi/konfirmasi yang dilakukan. Jangan pernah menyanggah/mengkoreksi tanpa ada dikuatkan dengan data/fakta yang dimiliki tim komunikasi krisis.
- 4) Optimalkan peran bagian persandian yang ada di Dinas Kominfo untuk menentukan apakah suatu akun adalah akun asli atau robot, terkait akun-akun yang ikut "meramalkan" soal penanganan krisis. Optimalisasi bagian persandian juga termasuk perlindungan situs resmi dari gangguan hacker.
- 5) Dalam hal terdapat ujaran kebencian atau hoaks di media sosial yang masuk pada ranah pidana, tim komunikasi krisis dapat berkoordinasi dengan Kepolisian Daerah (Polda) dalam hal diperlukan penegakan hukum.

Perihal komunikasi melalui pegiat sosial media:

- 1) Berikan mereka *briefing* tentang proses yang akan dilakukan oleh pihak Tim Penanganan Krisis.
- 2) Berikan data, informasi, fakta yang tersedia, dan dapat mereka akses dengan mudah.
- 3) Pastikan mereka menerima inti pesan yang ingin disampaikan Pemda kepada publik melalui mereka.

- 4) Pastikan untuk memberi ruang bagi proses kreatif yang mereka lakukan dengan tetap memperhatikan ketentuan yang berlaku terkait dengan komunikasi publik Pemda (termasuk di dalamnya memperhatikan petunjuk teknis pengelolaan konten dan media komunikasi publik)
- 5) Sedapat mungkin, Pemda memfasilitasi sarana/prasarana bagi mereka terkait proses pembuatan konten kreatif.
- 6) Berikan apresiasi atas partisipasi mereka melalui situs resmi/akun media sosial media resmi Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota.

Perihal komunikasi melalui tokoh masyarakat (pemuka agama, akademisi, budayawan, tokoh pemuda, perwakilan kelompok masyarakat) perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Pastikan proses perekrutan/pelibatan bersifat selektif. Hal ini semata-mata guna menghindari resistansi dari masyarakat atas tokoh masyarakat yang dilibatkan.
- 2) Adakan *briefing*, terutama pada awal masa penanganan krisis, dilanjutkan dengan *briefing* berkala terkait proses pembaharuan yang telah dilakukan dalam hal penanganan krisis.
- 3) Persiapkan tokoh-tokoh atau perwakilan kelompok dengan informasi yang mendukung proses komunikasi ke masyarakat daerah.
- 4) Sampaikan pesan yang perlu mereka sebarakan ke masyarakat secara detail, berikan waktu mereka untuk mensimulasikan dalam bahasa mereka sendiri, yang telah mereka sesuaikan dengan khalayak atau anggota kelompok mereka.
- 5) Berikan kesempatan mereka mengkritisi pesan - semata-mata - agar pesan yang disampaikan dapat dimengerti oleh masyarakat banyak.

- 6) Bentuk *whatsapp group* guna mempercepat saluran komunikasi diantara Tim Komunikasi Krisis dengan para tokoh tersebut.
- 7) Pastikan komunikasi pesan yang telah mereka modifikasi sesuai dengan bahasa yang dimengerti oleh khalayak/jamaah mereka tidak mengandung unsur suku, agama, ras, antar golongan (SARA) atau hal-hal yang dapat mengganggu golongan lain.
- 8) Yakinkan mereka, bahwa apa yang telah dilakukan oleh Tim Penanganan Krisis adalah hal yang terbaik, terefektif, minim resiko, sehingga konsekuensi yang ada, telah dipertimbangkan dengan sangat baik.
- 9) Berikan apresiasi atas keterlibatan para tokoh melalui situs resmi dan atau akun media sosial resmi Pemda.

Perihal komunikasi melalui media luar ruang dan media cetak milik sendiri maupun yang dibuat oleh mitra Pemda, seperti billboard/baliho/spanduk brosur dan lain-lain, perlu dipertimbangkan hal-hal sebagai berikut;

- 1) Pilihlah bentuk media cetak yang paling sesuai dan paling dapat menjangkau masyarakat luas.
- 2) Untuk spanduk, billboard, baliho, letakkan pada tempat-tempat strategis tanpa merusak pemandangan kawasan.
- 3) Lokasi pemasangan baliho, billboard, spanduk merupakan bagian yang melekat dengan pesan/isi dari baliho/billboard/spanduk yang dibuat oleh tim.
- 4) Terkait brosur, leaflet, poster, pastikan disajikan dalam kualitas cetak yang cukup baik dan didistribusikan secara tepat ke khalayak sasaran. Apabila brosur, leaflet, poster cukup disampaikan secara digital, maka pencetakan tidak diperlukan dan dapat memanfaatkan situs resmi Pemda,

akun media sosial resmi Pemda maupun penyebarluasan melalui *whatsapp group* kelompok masyarakat (khususnya misal Kelompok Informasi Masyarakat atau KIM).

Selain penyampaian pesan kepada kepada publik dan para pemangku kepentingan, salah satu aspek teknis dalam mengkomunikasikan penanganan krisis adalah soal waktu (timing). Dalam hal ini, Dinas Kominfo dapat menggunakan pendekatan **6 jam critical moment** sebagai berikut :

SATU JAM PERTAMA

- Fokus dengan tim Internal.
- Tentukan apakah kejadian atau keadaan gawat darurat yang baru terjadi merupakan sebuah krisis.
- Segera jalankan tim komunikasi krisis dan delegasikan tugas kepada semua pihak terkait.
- Pastikan bahwa tim komunikasi krisis hanya bertindak berdasarkan semua sumber informasi yang kredibel, akurat dan dapat diakses, baik itu dari pihak internal maupun eksternal.
- Kumpulkan informasi dari sumber-sumber eksternal apabila dibutuhkan.
- Lakukan monitoring media dan mulai buka jalur komunikasi dengan media.
- Perjelas kronologis kejadiannya, dan apa tindakan yang akan diambil untuk memastikan tidak berulang kembali.

JAM KEDUA

- Mulai mengeluarkan pernyataan resmi dari Pemda (*Standby Statement*).
- Tidak ada statement lain lagi dari siapapun.

JAM KETIGA DAN KEEMPAT

- Tahan permintaan wawancara khusus media.
- Perdalam kronologis peristiwa.
- Evaluasi hal-hal yang sudah dilakukan di awal terjadinya krisis.

JAM KELIMA

- Pastikan bahwa semua kebutuhan logistik tersedia.
- Lanjutkan untuk memperbaharui materi-materi komunikasi yang ada.
- Kembangkan rencana komunikasi yang sudah berjalan.

JAM KEENAM

- Evaluasi respon terhadap krisis di hari pertama dan selesaikan isu-isu yang masih menggantung.
- Siapkan pandangan / perspektif pada dampak yang lebih luas dan implikasi dari situasi tersebut.
- Siapkan respon lanjutan.

Format *standby statement* yang disiapkan tim komunikasi krisis memuat poin-poin sebagai berikut:

PERNYATAAN MAAF

- Atas nama pemerintah daerah.....kami menyampaikan permintaan maaf kepada masyarakat atas kejadian.....

PERNYATAAN EMPATI

- Kami menyesali kejadian ini dan tidak menginginkan hal ini terjadi. Kami menyatakan turut berduka cita atas jatuhnya korban (jika ada korban) / atas ketidaknyamanan. Namun hal ini benar benar di luar kuasa kami.

KRONOLOGIS KEJADIAN

- Kronologis kejadiannya adalah.....

PENYELESAIAN PERKARA

- Sebagai institusi yang bertanggung jawab, kami telah menyerahkan permasalahan ini kepada yang berwajib
Contoh *standby statement* yang dapat menjadi pembelajaran adalah *standby statement* Garuda Indonesia pada kasus pilot berkata rasis di Bandara Silangit (2017) berikut ini :

Deskripsi kasus



Cuplikan pemberitaan pilot Garuda terekam Ucapan kata-kata rasis di Pesawat

- Video berdurasi 2 menit 18 detik itu diunggah oleh akun Twitter @sugi_0706 pada Ahad dinihari, 19 November 2017, berjudul: *"how about this @IndonesiaGaruda racism on your airplane? I belive this is one of your Pilot!"* Dalam video tersebut tampak pilot sedang beradu argumen dengan petugas Bea dan Cukai.
- "Saya kasih tau Anda saja kalau Anda ke sini malah nambah pekerjaan kalian dan nambahin pekerjaan kita di sini. Ini pesawat kecil," kata dia kepada petugas Bea dan Cukai.
- Pilot itu tampak keberatan dengan pemeriksaan yang dilakukan oleh petugas Bea dan Cukai di dalam kabin pesawatnya. Dia juga mengatakan tidak pernah diperiksa seperti ini sebelumnya. "Bukan kalian enggak boleh ke pesawat. Boleh, tapi ini pesawat negara, kalau kau mau kerjain itu tuh C***-C*** itu tuh, Sr*****," kata dia.
- Menimpali perkataan pilot tersebut, petugas Bea dan Cukai mengatakan dia hanya menjalankan tugas sesuai dengan standar operasional prosedur. Tak terima dengan alasan

petugas, pilot kembali mengatakan: "30 tahun sudah saya terbangkan pesawat, enggak pernah dilakukan hal-hal seperti ini," kata si pilot.

Standby Statement Garuda Indonesia

PERNYATAAN MAAF	Manajemen PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk menyatakan meminta maaf terkait dengan insiden pilot kami yang berkata rasis kepada seorang petugas Bea Cukai Bandara International Silangit, Sumatera Utara.
PERNYATAAN EMPATHY	Kami menyesalkan sikap dan pernyataan pilot tersebut yang bertentangan dengan nilai perusahaan. Garuda Indonesia sangat menghargai kerja sama antara pemegang kebijakan dan institusi yang ada di bandara untuk meningkatkan kenyamanan bagi penumpang.
KRONOLOGIS KEJADIAN	Begitu mendapat kabar mengenai insiden tersebut, kami segera melakukan investigasi internal dan pemberian sanksi sudah kami lakukan sebelum video tersebut viral di media sosial.

PENYELESAIAN PERKARA	Garuda Indonesia juga telah berkoordinasi dengan Bea dan Cukai serta sudah menjelaskan kesalahpahaman yang terjadi. Kami juga sudah meminta maaf secara langsung kepada maskapai yang disebut dan masalah sudah selesai.
Hormat Kami, Senior Manager Public Relations Garuda Indonesia Ikhsan Rosan	

5. Mendokumentasikan Tahapan Penanganan Krisis

Terkait pendokumentasian tahapan penanganan krisis, perlu dilakukan hal-hal sebagai berikut;

- 1) Upayakan merekrut anggota tim yang memahami dengan baik pengarsipan, pendokumentasian serta administrasi secara umum yang berlaku di lingkungan Pemda.
- 2) Semua aktivitas pada tim penanganan krisis bersama tim komunikasi krisis harus terdokumentasikan dengan baik, minimal melalui;
 - a) Daftar absensi kehadiran para pihak (untuk rapat/briefing/konferensi pers /pertemuan dengan editor atau pemimpin redaksi, dan lain-lain)
 - b) Notulensi untuk tiap-tiap rapat baik internal maupun dengan mitra
 - c) Dokumentasi foto
 - d) Dokumentasi audio-video
- 3) Seluruh ruangan Pusat Krisis (Crisis Center) adalah ruangan yang didokumentasikan dengan baik. Aktivitas dokumentasi dimulai pada saat ada masyarakat/tokoh masyarakat/

perwakilan yang hadir, mulai dari saat mendaftar hingga akhir kegiatan yang dilakukan di Pusat Krisis.

- 4) Pastikan pemasangan CCTV di lingkungan sekitar Pusat Krisis, hal ini guna memudahkan proses pelacakan (*tracking*) apabila masyarakat yang datang ternyata menyatakan ketidakpuasan melalui saluran media sosial atau melalui media massa.
- 5) Proses dokumentasi yang dilakukan, diupayakan semaksimal mungkin mencakup dokumentasi cetak maupun digital (*soft copy*). Selanjutnya dipilah dalam dokumentasi yang termasuk kategori informasi publik dan informasi yang bersifat dikecualikan.
- 6) Proses pendokumentasian bersifat harian, tentukan jam-jam tertentu sebagai pembatas *shift* kerja atau harian aktivitas dokumentasi tim (contoh, diperbaharui tiap 8 jam atau 12 jam).
- 7) Seluruh dokumentasi penanganan krisis merupakan dokumen resmi Pemda dan khusus untuk data digital maka dilakukan pengamanan data oleh bagian Persandian Dinas Kominfo.

E. Evaluasi Penanganan Krisis

Proses evaluasi perlu dilakukan dengan seksama, guna memastikan bahwa proses penanganan komunikasi krisis adalah hal yang berkelanjutan. Secara sederhana, penanganan komunikasi krisis di suatu waktu tertentu dapat menjadi pembelajaran bagi Pemda, khususnya Dinas Kominfo. Evaluasi penanganan krisis mencakup 3 (tiga) hal teknis, yakni: mengumpulkan data dan informasi terkait penanganan krisis, mengevaluasi hasil penanganan krisis serta menyusun laporan dan rekomendasi pengembangan perencanaan komunikasi krisis.

1. Mengumpulkan Data dan Informasi Terkait Penanganan Krisis

- 1) Proses pengumpulan, analisis data dan informasi terkait krisis dan dampaknya dilakukan dengan cara sebagai berikut;
 - a) Dilakukan secara harian.
 - b) Dilakukan secara simultan, baik informasi yang didapat secara *offline* maupun *online*.
 - c) Semua data terkait (data mentah atau *raw data*), analisis yang telah dilakukan hingga rekomendasi yang dihasilkan selama penanganan krisis diunggah ke *cloud* serta disimpan di dalam *external drive*.
- 2) Semua data/informasi/fakta sebelum dan sesudah dilakukan analisis dan penyusunan rekomendasi, dipisahkan dalam folder atau media penyimpanan yang berbeda.
- 3) Semua bentuk penanganan krisis melalui aktivitas komunikasi didokumentasikan secara rapi dan dikelompokkan berdasarkan kategori konten dan media komunikasi publik yang digunakan.

2. Mengevaluasi Hasil Penanganan Krisis

Evaluasi hasil penanganan krisis melalui komunikasi krisis dilakukan sebagai berikut;

- a. Berdasarkan waktu tertentu
 - Dilakukan harian: apa saja aktivitas komunikasi yang dilaksanakan secara harian oleh tim komunikasi krisis.
 - Dilakukan mingguan: apa saja aktivitas komunikasi selama sepekan dan apa implikasinya pada perkembangan penanganan krisis.

- Dilakukan bulanan: apa apa saja aktivitas komunikasi selama sebulan dan apa implikasinya pada perkembangan penanganan krisis.
 - * apabila krisis terjadi lebih dari 6 bulan maka dapat dibuat evaluasi berjangka waktu dwi-bulanan atau triwulan
- b. Berdasarkan aktivitas /tahapan tertentu, seperti
- Setelah melakukan konferensi pers dan kegiatan hubungan media.
 - Setelah melakukan pembuatan konten dan diseminasi konten melalui media komunikasi publik (media cetak, media siar, media daring, media sosial, media luar ruang, media komunikasi tatap muka).
 - Setelah melakukan monitoring informasi kebijakan terhadap implementasi kebijakan Pemda di masa krisis.
- c. Berdasarkan bagian dalam tim komunikasi krisis, dapat dilakukan evaluasi seperti;
- Evaluasi atas pengelolaan media sosial.
 - Evaluasi atas pengelolaan hubungan media
 - Evaluasi atas dokumentasi dan administrasi

3. Menyusun laporan dan rekomendasi pengembangan perencanaan komunikasi krisis

Setelah krisis selesai, suatu laporan (*post mortem*) akan dibuat untuk didistribusikan kepada semua anggota tim penanganan krisis dan tim komunikasi krisis (kecuali laporan rahasia yang memuat informasi dikecualikan dan hanya dapat diterima oleh Kepala Daerah dan para pejabat tertentu di lingkungan Pemda yang berwenang). Laporan tersebut memuat poin-poin sebagai berikut :

- 1) Bagaimana krisis ditangani oleh Pemda.
- 2) Bagaimana melaksanakan komunikasi krisis (dalam hal ini

bagaimana merumuskan strategi komunikasi krisis serta bagaimana mengelola konten dan media komunikasi publik selama krisis).

- 3) Bagaimana perkembangan opini publik yang terdapat di media massa dan media sosial selama masa krisis serta aspirasi publik yang tergambar dari pendapat umum maupun aduan masyarakat.
- 4) Bagaimana persepsi publik terhadap implementasi kebijakan Pemda dalam menangani krisis.
- 5) Hal-hal apa saja yang dapat dipelajari dari kejadian krisis dan apa yang dapat dilakukan dengan lebih baik oleh Pemda di waktu mendatang.

V. PENUTUP

Petunjuk teknis ini menjelaskan tentang bagaimana melaksanakan monitoring isu yang meliputi monitoring opini dan aspirasi publik serta monitoring informasi kebijakan dan manajemen komunikasi krisis. Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan pada Bagian II (Monitoring Opini dan Aspirasi Publik), Bagian III (Monitoring Informasi kebijakan) dan Bagian IV (Manajemen Komunikasi Krisis), maka beberapa catatan penting sebagai konklusi atas petunjuk teknis ini adalah sebagai berikut:

- 1) Dalam memahami manajemen komunikasi krisis, penting untuk dipahami isu dan krisis merupakan 2 (dua) hal yang saling berkaitan. Manajemen komunikasi krisis erat kaitannya dengan monitoring isu yang meliputi monitoring opini dan aspirasi publik serta monitoring informasi kebijakan sebagai bagian dari pengelolaan atau manajemen isu publik, dimana didalamnya termasuk isu terindikasi krisis yang dipahami sebagai isu prioritas yang berpotensi memunculkan krisis atau berpotensi terhadap penurunan reputasi, citra Pemerintah Daerah, dan/atau meresahkan masyarakat.
- 2) Melalui monitoring atas opini publik yang berkembang di media massa media sosial, dapat diketahui isu terindikasi krisis yang tercermin dari meluasnya sentimen negatif di media massa dan media sosial. Begitu pula dengan pemantauan pendapat umum dan aduan masyarakat, akan dapat diketahui isu terindikasi krisis dari peningkatan jumlah aduan dan kecenderungan pendapat umum yang bertendensi negatif sebagai cerminan aspirasi publik yang berkembang. Hal serupa juga dapat diketahui melalui monitoring informasi

kebijakan, yakni temuan persepsi negatif publik terhadap implementasi kebijakan Pemda.

- 3) Pemantauan isu publik di media massa dan media sosial mencakup pengumpulan data, analisis yang akurat dan perumusan rekomendasi yang tepat. Hal ini untuk memastikan Pemerintah Daerah mengetahui kecenderungan opini publik yang berkembang di pemberitaan media massa maupun dalam percakapan media sosial. Sehingga Pemda dapat melakukan aktivitas komunikasi yang tepat melalui pengelolaan konten media massa maupun media sosial.
- 4) Pengumpulan pendapat umum atau *polling* yang dilaksanakan Pemerintah Daerah mencakup identifikasi, perumusan masalah, penyusunan instrumen, penetapan sampel, pengumpulan dan pengolahan data serta perumusan rekomendasi. Berdasarkan analisis pengumpulan pendapat umum, kemudian disusun rekomendasi untuk merespons atau menjawab aspirasi publik terhadap program, kegiatan atau kebijakan Pemda.
- 5) Pemantauan aduan masyarakat yang dilaksanakan Pemda merupakan pemantauan aspirasi publik terhadap program, kegiatan atau kebijakan Pemda. Melalui pemantauan aduan masyarakat Dinas Kominfo mengidentifikasi isu terindikasi krisis serta merumuskan analisis dan rekomendasi dalam menyikapi isu terindikasi krisis yang berhubungan dengan aduan masyarakat tersebut.
- 6) Pemantauan informasi kebijakan dilakukan dengan cara mengumpulkan dan menganalisis informasi kebijakan terkait kewenangan daerah. Hal ini dapat dilakukan dengan melalui metode dokumentasi, metode survey, metode wawancara, metode *focus group discussion* (FGD), metode observasi lapangan dan metode campuran (*mixed methods*).

- 7) Dalam menganalisis informasi kebijakan, maka adalah analisis yang dapat digunakan adalah analisis kuantitatif, analisis kualitatif dan analisis gabungan atau bauran antara kuantitatif dan kualitatif.
- 8) Berdasarkan monitoring informasi kebijakan Dinas Kominfo merumuskan rekomendasi kebijakan prioritas komunikasi Pemda, yang merupakan saran atau masukan untuk melaksanakan aktivitas komunikasi publik yang bersifat segera dan harus diutamakan dalam merespons isu-isu publik yang berkembang secara intens di masyarakat daerah dan bahkan isu-isu yang berpotensi berdampak negatif pada reputasi Pemda (isu terindikasi krisis).
- 9) Manajemen krisis ditangani oleh tim inti manajemen krisis yang terdiri dari **tim penanganan krisis** dan **tim komunikasi krisis**. Penanganan krisis merupakan tanggung jawab Kepala daerah. Sementara, komunikasi krisis merupakan tanggung jawab Kepala Dinas Kominfo atau pejabat yang ditunjuk oleh Kepala Daerah untuk berkomunikasi kepada publik selama masa krisis dengan dukungan Dinas Kominfo.
- 10) Dalam melaksanakan pengelolaan komunikasi krisis, Dinas Komunikasi dan Informatika perlu melakukan upaya-upaya komunikasi untuk menangani isu atau krisis yang dapat berdampak pada reputasi atau citra lembaga Pemerintah Daerah. Tahapan-tahapan pengelolaan krisis tersebut dimulai dari penyiapan penanganan komunikasi krisis, dilanjutkan dengan pengelolaan komunikasi krisis dan diakhiri dengan evaluasi penanganan komunikasi krisis
- 11) Setelah krisis berlalu, Dinas Kominfo menyusun laporan yang memuat bagaimana krisis ditangani oleh Pemda, bagaimana melaksanakan komunikasi krisis, bagaimana perkembangan opini publik serta aspirasi publik dan bagaimana persepsi publik terhadap implementasi kebijakan

Pemda dalam menangani krisis. Laporan juga memuat hal-hal apa saja yang dapat dipelajari dari kejadian krisis dan apa yang dapat dilakukan dengan lebih baik oleh Pemda di waktu mendatang (khususnya untuk krisis serupa).

Petunjuk Teknis Monitoring Isu dan Manajemen Komunikasi Krisis

Pengarah

Prof. Dr. Widodo Muktiyo
Direktur Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik

Penanggungjawab

Drs. Selamat Sembiring, M.Si
Direktur Tata Kelola dan Kemitraan Komunikasi Publik

Ketua Tim Penulis

Mulyani, M.Si
Analisis Kebijakan Ahli Madya

Anggota

1. Hardy Kembar Pribadi, M.Si
Analisis Kebijakan Ahli Muda
2. Nurul Hidayah Putri, M.Si
Analisis Kebijakan Ahli Muda
3. Paramudya Wiratama, M.Si
Analisis Kebijakan Ahli Pertama



KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA RI
DIREKTORAT JENDERAL INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK
DIREKTORAT TATA KELOLA DAN KEMITRAAN KOMUNIKASI PUBLIK
Menuju Masyarakat Informasi Indonesia

Tahun 2020

Jl. Medan Merdeka Barat No. 9 Jakarta Pusat 10110 Telp/Faks : 021-3459191
Website : www.infopublik.id, www.jpp.go.id, www.indonesiabaik.id

KOMINFO



Kemkominfo



@kemenkominfo



@kemkominfo