

BAB IV

PENUTUP

Pada bab IV, Penulis menyajikan penutup yang mencakup dari simpulan, keterbatasan penelitian, dan saran. Kesimpulan dalam bab ini merangkum hasil penelitian mengenai aktivitas kehumasan Biro Komunikasi dan Informasi Publik dalam menjalankan manajemen krisis pada kejadian penganiayaan taruna oleh seniorinya di STIP, sehingga dapat memberikan gambaran mengenai keseluruhan dari hasil penelitian, selanjutnya bagian keterbatasan penelitian memaparkan berbagai kendala yang di hadapi peneliti selama proses pemngumpulan dan analisis data, adapun bagian daran dibuat sebagai rekomendasi bagi Kementrian Perhubungan dalam penyempurnaan strategi komunukasi krisis di masa mendatang, serta sebagai masukan bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji isu serupa dalam konteks manajemen krisis

4.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dari penilitian ini mengenai strategi humas Kementrian Perhubungan dalam mengangani kasus pengayiaan taruna STIP oleh seniorinya, dapat di tarik kesimpulan hal sebagai berikut;

Kasus penganiayaan taruna STIP merupakan dalam bentuk krisis yang tergolong dalam kategori preventable crisis berdasarkan teori *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT). Hal ini karena kejadian tersebut dapat dicegah apabila sistem pengawasan dan budaya organisasi lebih ketat dan akuntabel.

Humas Kementrian Perhubungan memainkan peran sentral sebagai garda paling depan dalam merespon krisis, tindakan awal berupa pertanyaan resmi, penyampaian informasi terbuka, serta melibatkan media digital menunjukkan bahwa lembaga tanggap terhadap tekanan publik dan selalu berupaya mempertahankan kepercayaan publik.

Strategi komunikasi krisis yang diterapkan oleh humas Kementrian Pehubungan tertuju pada model *rebuild strategy* dalam SCCT, yaitu dengan membuat narasi dengan permintaan maaf, menunjukkan rasa empati, serta mengambil tanggung jawab secara Institusional. Langkah-langkah perbaikan yang diambil, termasuk evaluasi sistem pendidikan dan reformasi internal di STIP. Selain itu, strategi *bolstering* digunakan dengan menekankan komitmen lembaga terhadap nilai-nilai positif dan berlandaskan kemanusiaan.

Memanfaatkan media untuk mengkomunikasikan menggunakan media yang beragam, konvensional maupun digital, hal ini dilakukan sebagai upaya untuk menjangkau semua publik dari berbagai kalangan.

Dampak yang ditimbulkan krisis ini menimbulkan dampak yang jangka panjang terhadap citra dan reputasi STIP dan Kementrian Perhubungan hal ini menjadikan tantangan besar bagi instansi. Meskipun telah melakukan berbagai inisiatif perbaikan telah dilakukan, persepsi publik tidak akan berubah begitu cepat perlu waktu dan konsistensi kebijakan untuk mengembalikan reputasi. Hal ini menegaskan pentingnya kesiapan komunikasi krisis yang berkelanjutan serta berbasis strategi, bukan hanya tindakan reaktif.

4.2 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah masalah waktu dalam pelaksanaan yang singkat, sehingga peneliti belum memiliki kesempatan untuk melakukan pengamatan secara mendalam dan berkelanjutan terhadap dampak jangka panjang dari strategi manajemen krisis yang diterapkan oleh Humas Kementerian Perhubungan dalam merepon kasus penganiayaan taruna STIP oleh seniorinya.

4.3 Saran

4.3.1 Saran Instansi

Berdasarkan hasil temuan penelitian dan wawancara, disarankan supaya Kementerian Perhubungan, khususnya melalui Biro Komunikasi dan Informasi Publik, memperkuat sistem manajemen krisis dan mengkomunikasikan kepada jajaran humas yang ada di Kementerian Perhubungan terkait Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 38 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik mengenai regulasi pelaksanaan komunikasi publik, agar kejadian miss komunikasi pada krisis ini tidak terulang di masa depan. Selain itu perlu dilakukan optimalisasi sistem koordinasi antarhumas di lingkungan internal Kementerian, khususnya dalam hal alur distribusi informasi. Mekanisme penyampaian informasi dari Unit Pelaksana Teknis (UPT) kepada BKIP dan antar-humas eselon I perlu diperkuat agar BKIP dapat memperoleh informasi primer secara cepat sebelum tersebar di media digital atau internet.

4.3.2 Saran Penelitian

penelitian ini memiliki keterbatasan dalam ruang lingkup waktu dan pelaksanaan, sehingga masih terbuka peluang untuk penelitian lebih lanjut mengenai topik ini. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian dengan metode studi kasus dengan cakupan yang lebih luas, tidak hanya pada satu kasus atau satu instansi, tetapi mencakup perbandingan strategi manajemen krisis antar kementerian atau lembaga lain dengan kesamaan menangani isu-isu serupa. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan pendekatan yang lebih berkelanjutan termasuk dampaknya terhadap persepsi publik dan pemulihan citra institusi. Aspek partisipasi publik, peran media sosial, serta evaluasi atas implementasi peraturan-peraturan komunikasi publik juga dapat menjadi fokus yang relevan untuk pengembangan studi selanjutnya. Dengan memperluas dimensi analisis dan metode penelitian, diharapkan penelitian-penelitian mendatang dapat memberikan kontribusi lebih dalam dalam pengembangan teori dan praktik manajemen krisis di bidang kehumasan instansi pemerintah