

BAB V

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi, strategi komunikasi krisis yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Salatiga tidak hanya berfokus atau bertumpu pada isi pesan atau informasi saja. Strategi komunikasi krisis yang dilakukan memiliki alur runtut yang dimulai dengan koordinasi dengan seluruh elemen pemerintahan guna menyamakan kesepahaman persepsi.

Pada proses itu, Pemerintah Kota Salatiga berupaya untuk menyusun pesan yang akan disampaikan, menunjuk sosok yang akan menyampaikan pesan tersebut, dan mempublikasikannya ke berbagai media. Tahapan ini memiliki peran yang cukup krusial di tengah situasi krisis yang terjadi. Hal ini dikarenakan sebuah pesan atau informasi memiliki berbagai potensi untuk tidak sesuai dengan persepsi masyarakat.

Penyusunan pesan dengan penuh kehati-hatian, menunjukkan rasa empati, dan menempatkan diri sejajar bersama massa memiliki potensi untuk lebih cepat menyelesaikan krisis dengan deeskalasi krisis dan menciptakan komunikasi yang lebih efektif. Pesan yang bersifat menenangkan dan mengerti akan tuntutan massa dinilai sesuai dan paling tepat dalam meredam aksi demonstrasi agar tidak berkembang ke arah anarkis.

Pemilihan sosok penyampai pesan dirasa juga cukup penting dalam meningkatkan persentase kesuksesan penyelesaian krisis. Dalam aksi demonstrasi ini, para pimpinan kewilayahan dipandang menjadi sosok yang tepat untuk menyampaikan pesan-pesan positif kepada

masyarakat. Menenangkan masyarakat dengan menanamkan persepsi bahwa pemerintah hadir dan kebersamai masyarakat.

Dari berbagai pilihan media yang ada, media sosial dirasa memiliki dampak yang paling besar dalam hal jangkauan dan kemudahan akses untuk menyebarkan pesan atau informasi selama krisis berlangsung. Sehingga media sosial dipilih menjadi media utama dalam menyebarluaskan pesan, dibarengi dengan berbagai media lain seperti videotron, *press release*, berdialog secara langsung, dan media lainnya.

Isi pesan, sosok penyampai pesan, dan media penyebaran pesan memiliki keterkaitan satu sama lain yang berpengaruh dalam keefektifan penyelesaian krisis. Isi pesan yang baik jika sosok yang menyampaikan kurang sesuai tentu akan menimbulkan efek negatif di masyarakat. Jika isi pesan baik, disampaikan oleh sosok yang tepat namun menggunakan media yang kurang tepat tentu akan berpengaruh terhadap keefektifan penyebaran pesan dan penanganan krisis yang terjadi. Sehingga ketiganya harus berjalan beriringan untuk menciptakan dampak maksimal dalam upaya penanganan krisis.

Berdasarkan analisis dengan menggunakan *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT), strategi yang digunakan Pemerintah Kota Salatiga lebih dominan atau cenderung mengarah ke *rebuild* dengan adanya kepekatian bersama dalam komitmen penyelesaian masalah atau krisis, serta *bolstering* dengan menegaskan kembali komitmen pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik melalui berbagai prestasi positif yang telah ditorehkan dan dipertahankan.

Hal tersebut semakin dipertegas melalui analisis dengan menggunakan *Image Restoration Theory* yang menunjukkan bahwa upaya pengembalian citra Pemerintah Kota Salatiga adalah melalui *reducing offensiveness* dan *corrective action*.

Sama halnya dengan *bolstering* dalam SCCT, *reducing offensiveness* dilakukan sebagai upaya Pemerintah Kota Salatiga untuk mereduksi dampak negatif dari krisis yang terjadi. Berbagai prestasi yang diunggulkan digunakan Pemerintah Kota Salatiga sebagai pengingat bahwa Kota Salatiga dapat berjalan dan berbenah lebih baik lagi.

Melalui upaya *corrective action* yang sejalan dengan strategi *rebuild* dalam SCCT, Pemerintah Kota Salatiga berupaya menyelesaikan krisis dengan melakukan berbagai langkah perbaikan, khususnya dalam penanganan atas tuntutan yang disampaikan pada masa aksi demonstrasi. Tuntutan terhadap isu-isu lokal segera ditangani dan diselesaikan, sedangkan tuntutan terhadap isu nasional akan disampaikan kepada pihak-pihak yang lebih memiliki otoritas dengan tetap dilakukan pemantauan dan pengawasan terhadap penyelesaian tuntutan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Kota Salatiga menerapkan strategi komunikasi krisis dengan melakukan koordinasi secara internal sebagai langkah awal. Alur tersebut dilanjutkan dengan penyusunan dan penyampaian pesan kepada publik melalui berbagai media komunikasi yang tersedia. Penerapan strategi komunikasi dengan melakukan respon cepat dan tepat dengan tetap mengutamakan rasa humanis ini menjadi upaya dalam mengurangi dampak negatif yang timbul selama krisis berlangsung. Melalui analisis dengan menggunakan *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) yang dikuatkan dengan *Image Restoration Theory*, strategi komunikasi krisis yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Salatiga menunjukkan adanya tindakan korektif atau perbaikan yang dilakukan sebagai upaya membangun kembali kepercayaan publik dan memperbaiki citra organisasi.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis menemukan beberapa hal yang dapat diperbaiki dengan melakukan fokus perbaikan melalui saran sebagai berikut:

1. Kepada Pemerintah Kota Salatiga, kecepatan dan ketepatan respon terhadap krisis dapat lebih ditingkatkan. Kehadiran sosok pemimpin kewilayahan memiliki peran penting dalam mempercepat penyelesaian krisis dengan mengutamakan dialog langsung dan komunikasi yang responsif. Adanya pedoman atau *guideline* strategi komunikasi krisis dapat digunakan oleh Pemerintah Kota Salatiga untuk menyelesaikan permasalahan krisis lebih terstruktur dan efisien. Dalam menghadapi krisis kedepannya, penulis juga menyarankan untuk lebih mengutamakan strategi *rebuild* atau membangun kembali dalam upaya menyelesaikan krisis.
2. Kepada penulis selanjutnya yang akan melakukan penelitian di bidang komunikasi khususnya dengan menerapkan *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) sebagai alat analisis, penulis dapat menggali lebih dalam sebuah isu permasalahan dengan menambahkan narasumber atau informan lain yang memiliki keterkaitan dengan isu yang dipilih, seperti masyarakat, perwakilan demonstran, maupun pemimpin kewilayahan. Hal tersebut dapat digunakan sebagai penguatan argumen atau temuan penelitian sehingga data yang didapatkan dapat lebih bervariasi, menyeluruh, dan akurat.
3. Kepada masyarakat umum, penulis berharap agar dalam penyampaian aspirasi publik hendaknya dapat dilakukan dengan tetap menjaga kondusifitas wilayah, mengedepankan upaya dialog

dan musyawarah, serta berpikir kritis dalam mengonsumsi informasi yang beredar baik di media sosial maupun dunia nyata.