

**MANAJEMEN KOMUNIKASI KRISIS DI KEMENTERIAN
KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
(STUDI DESKRIPTIF BIRO KOMUNIKASI
DALAM MENANGANI ISU VAKSIN PALSU)**

SKRIPSI

**Oleh :
Devita Ocktiara Wati
201410415097**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

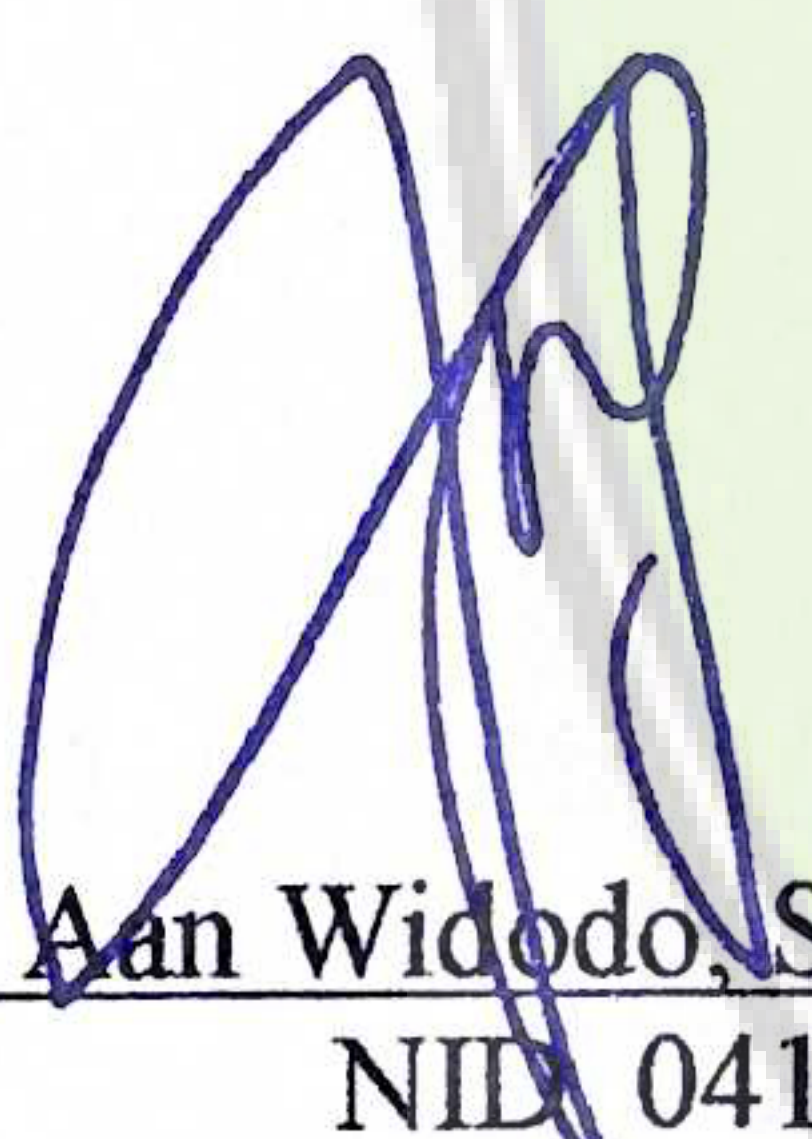
Judul Laporan : Manajemen Komunikasi Krisis di
Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
(Studi Deskriptif Biro Komunikasi Dalam
Menangani Isu Vaksin Palsu)
Nama Mahasiswa : Devita Ocktiara Wati
Nomor Pokok Mahasiswa : 201410415097
Program Studi / Fakultas : Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi
Tanggal Ujian Skripsi : 20 Juni 2019


Jakarta, 04 Juli 2019

MENYETUJUI

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom.
NID. 041503026


Nita Komala Dewi, S.I.Kom, MM
NID.0041509042

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Laporan : Manajemen Komunikasi Krisis di
Kementerian Kesehatan Republik Indonesia .
(Studi Deskriptif Biro Komunikasi Dalam
Menangani Isu Vaksin Palsu)

Nama Mahasiswa : Devita Ocktiara Wati
Nomor Pokok Mahasiswa : 201410415097
Program Studi / Fakultas : Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi
Tanggal Ujian Skripsi : 20 Juni 2019

Jakarta, 04 Juli 2019

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji

: Saeful Mujab, S.Sos, M.I.Kom
NID 041310003



Penguji I

: Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom
NID 041503026



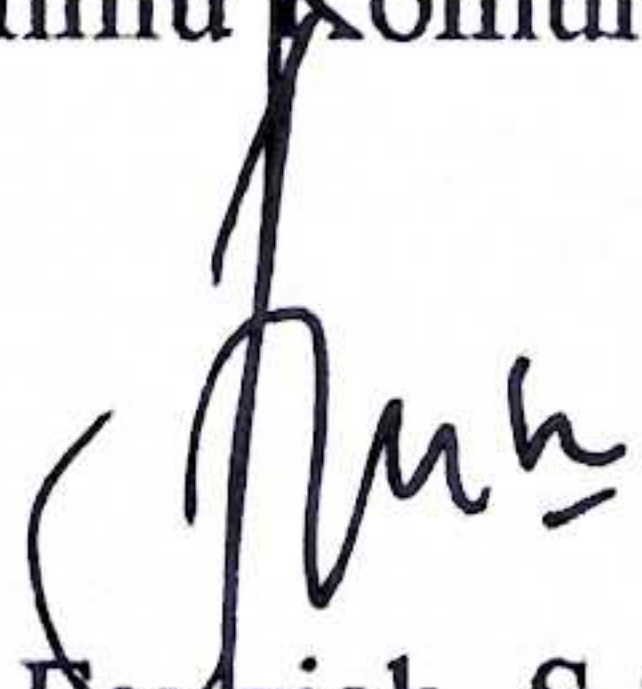
Penguji II

: Wa Ode Sitti Nurhaliza, S.I.Kom., M.I.Kom
NID 0041808008

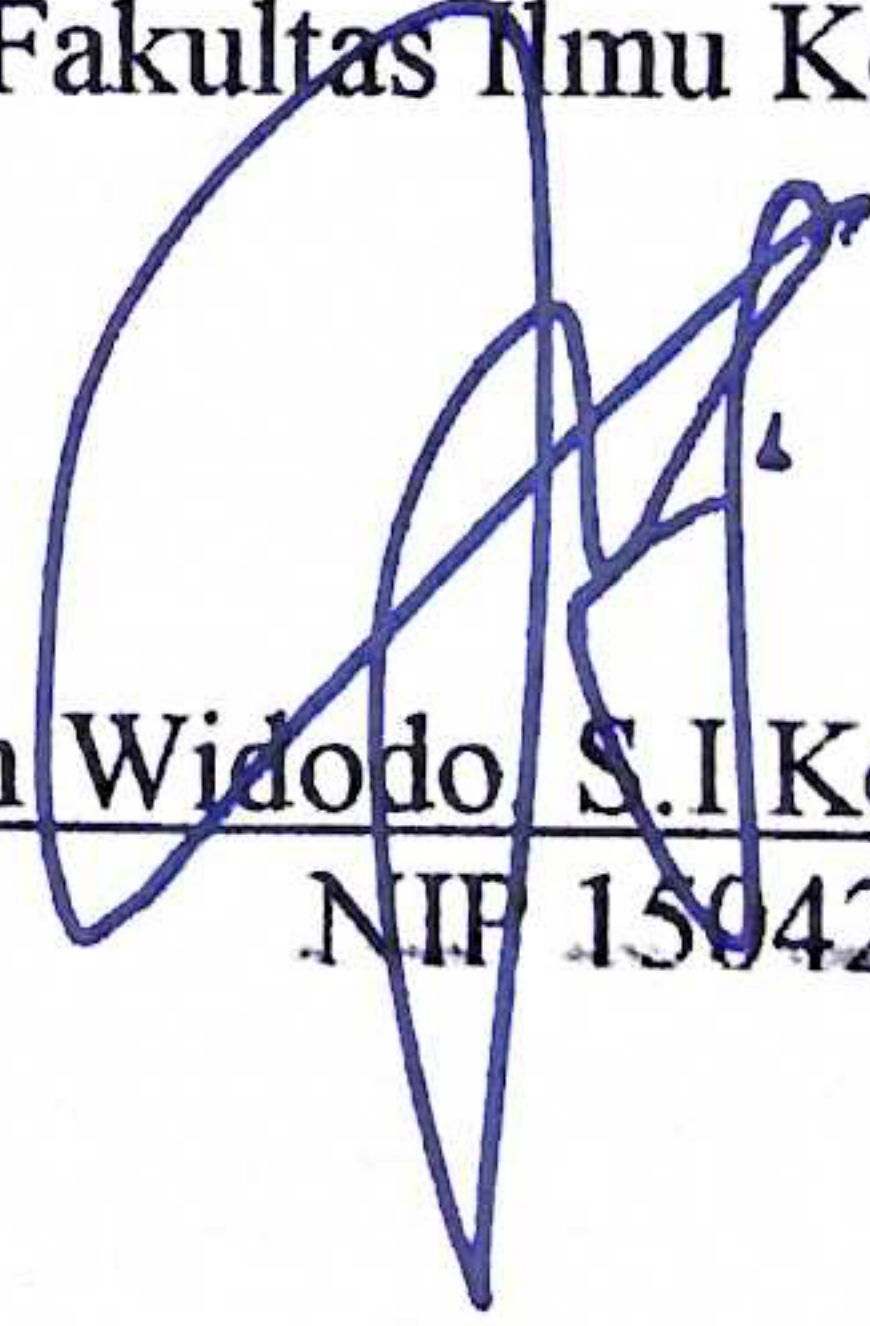


MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi


Nurul Fatmiah, S.Sos., M.I.Kom
NIP 1602244

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi


Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom
NIP 1504222

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya nyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul **MANAJEMEN KOMUNIKASI KRISIS DI KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA (STUDI DESKRIPTIF BIRO KOMUNIKASI DALAM MENANGANI ISU VAKSIN PALSU)** ini adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah ditulis secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digunakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 04 Juli 2019



Devita Ocktiara Wati
201410415097

ABSTRAK

DEVITA OCKTIARA WATI, 201410415097. Manajemen Komunikasi Krisis di Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Studi Deskriptif Biro Komunikasi Dalam Menangani Isu Vaksin Palsu).

Penelitian ini tentang Manajemen komunikasi krisis Biro Komunikasi Kementerian Kesehatan RI dalam menangani isu vaksin palsu bertujuan untuk mengetahui upaya dan strategi yang dilakukan Birokom Kemenkes RI dalam menangani krisis vaksin palsu. Metode yang digunakan adalah kualitatif studi deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, Observasi dan dokumentasi.

Setelah dilakukan penelitian Biro Komunikasi Kemenkes mengklasifikasikan tahapan krisis terlebih dahulu lalu menentukan Strategi yang dilakukan adalah Strategi defensif dan reaktif yaitu dengan mengulur waktu tidak melakukan apa-apa dan bertahan dengan kebijakan. Strategi ini merekomendasikan apa saja yang harus dilakukan, namun langkah-langkah dalam mengelola krisis yang dilakukan oleh *Public Relations* Biro Komunikasi belum sepenuhnya menjalankan konsep pengelolaan krisis menurut Gassing. Hal ini dikarenakan *Public Relations* tidak ikut serta dalam pencarian data dan fakta dan penentuan mengenai strategi untuk mengelola krisis. Di era keterbukaan publik dan pesatnya kemajuan teknologi informasi saat ini, penanganan krisis melalui Manajemen Komunikasi Krisis yang handal mampu meningkatkan sikap proaktif terhadap isu dan krisis bagi Kemenkes RI dalam penyelenggaraan tugas pokok dan fungsinya sebagaimana diamanatkan.

Kata kunci : Manajemen Komunikasi Krisis, Krisis Komunikasi

ABSTRACT

DEVITA OCKTIARA WATI, 201410415097. *Management of Crisis Communication at the Ministry of Health of the Republic of Indonesia (Descriptive Study of the Biro Komunikasi in About Fake Vaccine Issues).*

This research on crisis communication management of the Indonesian Ministry of Health's Biro Komunikasi in dealing with fake vaccine issues aims to determine the efforts and strategies of the Indonesian Ministry of Health's in dealing with the fake vaccine crisis. The method used is descriptive study quality with data collection techniques in the form of interviews, observation and documentation.

After a research conducted by the Ministry of Health's Biro Komunikasi, Birokom classifies the crisis stage first, then determines the strategy taken is defensive and reactive strategy, namely by stalling for time to do nothing and stick with the policy. This strategy recommends what should be done, but the steps in managing the crisis carried out by the Public Relations Birokom have not fully implemented the concept of crisis management according to Gassing. This is because Public Relations does not participate in the search for data and facts and determines the strategies for managing the crisis. In the era of public openness and the rapid advancement of information technology, handling the crisis through reliable Crisis Communication Management is able to increase the proactive attitude towards issues and crises for the Indonesian Ministry of Health in the implementation of its mandated duties and functions.

Keywords: Crisis Communication Management, Communication Crisis

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat, penyertaan, hikmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Manajemen Komunikasi Krisis Kemenkes Republik Indonesia (Studi Deskriptif Biro Komunikasi dalam Menangani Isu Vaksin Palsu)”** ini dengan baik dan lancar.

Serta rasa terima kasih yang terdalem kepada keluarga tercinta, khususnya kepada orang tua Bapak Anang Supargiono & Ibu Eluh Christalisa yang selalu mendidik, memberikan doa, motivasi. Saudara kandung Adik Fiandora Ari Vereska & Febe Pandu Trifosa yang memberikan semangat dan menghibur peneliti sehingga dapat menyelesaikan dengan penuh semangat.

Dalam penyusunan penulisan skripsi, peneliti menyadari bahwa peneliti banyak sekali mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik berupa dukungan, bimbingan, saran, kritik, maupun doa yang diberikan kepada peneliti. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Irjen. Pol (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H, M.M, Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan juga selaku Dosen Pembimbing akademik peneliti yang telah memberikan arahan, kritikan, saran, serta motivasi kepada peneliti.
3. Ibu Nurul Fauziah, S.Sos. M.I.Kom, selaku ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Nita Komala Dewi, S.I.Kom, MM, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, motivasi dan bimbingan dalam penyusunan Skripsi ini.
5. Bapak Saeful Mujab, S.Sos, M.I.Kom & Ibu Wa Ode Sitti Nurhaliza, S.I.Kom., M.I.Kom selaku penguji Sidang yang mengarahkan penyusunan skripsi lebih baik lagi.

6. Bapak Anjari selaku ketua Biro Komunikasi Layanan Masyarakat atau *public relations* di Kementerian Kesehatan RI yang memberikan kepada penulis arahan serta dukungan dalam penulisan skripsi.
7. Ibu Indah Wulandari selaku divisi *public relations* yang menolong memberikan arahan, motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Marroli selaku Kepala Bidang Komunikasi & Informatika kemenkes RI yang bersedia menyampaikan berbagai informasi dalam mendukung penulisan skripsi.
9. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara yang telah memberikan pengajaran dan bekal ilmu pengetahuan.
10. Kak Bintang, Kak Ade, Kak Putri, Mas Fajrin yang senantiasa menginformasikan berita-berita di fakultas.
11. Hindra Lukas yang senantiasa memberi waktu, dukungan dan motivasi dalam proses penulisan skripsi ini.
12. Sahabatku Adit, Jose, Theograha, Septi, Seventri, Farah, Tami, Mas Tio, Melvin, Hadi, Aji, Mahasiswa Ekonomi 2014, dan seluruh jemaat GBIK yang selalu memberikan dukungan doa, saran & semangat.
13. Semua pihak yang membantu, baik melalui tenaga maupun materi yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu.

Dengan kemampuan peneliti yang terbatas, peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran agar memperbaiki mutu penilaian menjadi lebih baik lagi.

Jakarta, 04 Juli 2019



Devita Ocktiara Wati

DAFTAR ISI

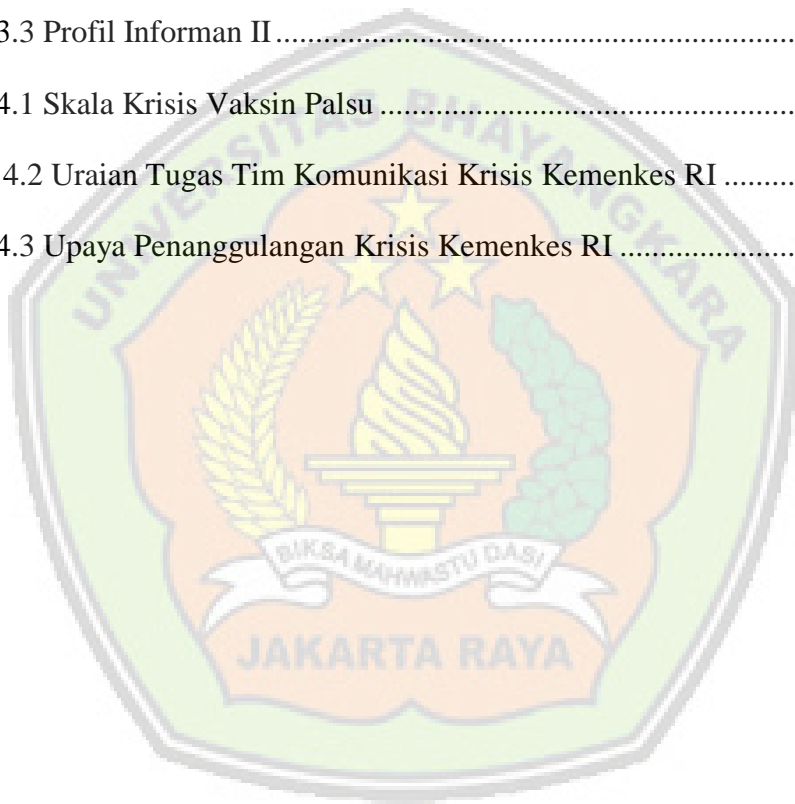
	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
1.5. Tujuan Penelitian	7
1.6. Batasan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Komunikasi	9

2.3	Manajemen Komunikasi	11
2.4	Strategi Komunikasi.....	13
2.5	<i>Public relations</i>	14
2.5.1	Definisi <i>Public relations</i>	14
2.5.2	Fungsi <i>Public relations</i>	15
2.5.3	Fungsi Manajemen <i>Public Relations</i>	16
2.5.4	Strategi Komunikasi Dalam <i>Public Relations</i>	18
2.5.5	Tujuan Kegiatan <i>Public relations</i>	19
2.5.6	Jenis-jenis <i>Public relations</i>	20
2.6	<i>Public relations</i> Pemerintah.....	23
2.7	Krisis	24
2.7.1	Karakteristik Krisis	25
2.7.2	Tahapan Krisis	26
2.7.3	Tipe-tipe Krisis.....	29
2.7.4	Upaya Penanggulangan Krisis	31
2.8	Penyelesaian Krisis	33
2.9	Manajemen Komunikasi Krisis.....	35
2.10	Kerangka Pemikiran.....	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		42
3.1	Jenis Penelitian.....	42
3.2	Metode Penelitian.....	43
3.3	Informan.....	44
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.4.1	Wawancara.....	45
3.4.2	Observasi.....	48
3.4.3	Dokumentasi	49
3.5	Teknik Analisis Data.....	49
3.6	Teknik Keabsahan Data	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Hasil Penelitian	51
4.1.1. Profil Kementerian Kesehatan RI	51
4.1.1.1. Visi dan Misi Kemenkes RI.....	52
4.1.1.2. Struktur Organisasi Kemenkes RI	54
4.1.2. Biro Komunikasi Kemenkes RI.....	54
4.1.3. Profil Informan	56
4.1.4. Permasalahan Isu Vaksin Palsu di Kemenkes RI.....	57
4.1.5. Tahapan Krisis Menurut Biro Komunikasi Kemenkes RI.....	59
4.1.6. Upaya Penanggulangan Krisis di Kemenkes RI.....	63
4.1.7. Manajemen Krisis Biro Komunikasi Kemenkes RI	76
4.2. Pembahasan.....	77
4.2.1 Upaya Biro Komunikasi Kemenkes dalam menangani krisis.....	78
4.2.2 Strategi Manajemen Krisis Biro Komunikasi Kemenkes RI.....	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	82
5.1. Kesimpulan	81
5.2. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Popularitas Vaksin Palsu 2016-2018	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 2.2 Skala Krisis	28
Tabel 3.1 Profil Key Informan	46
Tabel 3.2 Profil Informan I	47
Tabel 3.3 Profil Informan II	47
Tabel 4.1 Skala Krisis Vaksin Palsu	60
Tabel 4.2 Uraian Tugas Tim Komunikasi Krisis Kemenkes RI	64
Tabel 4.3 Upaya Penanggulangan Krisis Kemenkes RI	75



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Pentingnya Manajemen Komunikasi Pengelolaan Krisis Kasus Vaksin Palsu.....	4
Gambar 2.1 Model Komunikasi <i>Public Relations</i>	10
Gambar 2.2 Proses Fungsi Manajemen <i>Public Relations</i>	17
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	54
Gambar 4.2 Merebaknya Isu Vaksin Palsu.....	58



DAFTAR BAGAN

Halaman

Bagan 2.1. Kerangka Pemikiran.....	40
------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kartu Bimbingan 1 & 2
- Lampiran 2 : Transkrip Wawancara
- Lampiran 3 : Form Perbaikan Skripsi
- Lampiran 4 : Proposal Penelitian
- Lampiran 5 : Dokumentasi

