

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang didapatkan melalui wawancara terhadap tiga informan, observasi dan data dokumentasi yang peneliti dapatkan, peneliti selanjutnya membuat simpulan sesuai dengan fokus permasalahan dan tujuan penelitian Kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Upaya yang dilakukan *Public Relations* Kementerian Kesehatan RI untuk menangani krisis adalah terlebih dulu mengklasifikasikan tahapan krisis terlebih dahulu. Tahapan sebelum krisis, peringatan, akut, pembersihan dan sesudah krisis. Setelah mengelompokkan, Birokom Kemenkes menggunakan manajemen komunikasi krisis melalui tiga bagian. Pada tahap pra krisis yang telah dilakukan oleh pihak birokom kemenkes berdasarkan *mapping* perencanaan krisis yang dapat terjadi di Kemenkes dengan cara menjalin hubungan baik dengan media-media. Hal tersebut dilakukan agar pihak Kemenkes dapat mengetahui isu-isu apa yang banyak dibahas dan terjadi di Kemenkes sehingga dapat segera diatasi. Pada fase pra krisis, komunikasi krisis berkonsentrasi pada menemukan dan mengurangi resiko. Pencegahan krisis merupakan prioritas utama agar krisis tidak terjadi. Pada krisis vaksin palsu yang terjadi beberapa Rumah Sakit di Indonesia pihak Birokom Kemenkes mencari informasi terkait krisis yang terjadi. Selain itu mereka bekerja sama dengan media agar mendapatkan informasi yang dipercaya. Setelah mendapatkan informasi, pihak Birokom mengklarifikasi terkait hal tersebut kepada masyarakat. Tujuan klarifikasi ini agar pihak Birokom Kemenkes memiliki pemikiran yang sama sehingga dapat mempermudah menyelesaikan krisis bahkan menekan krisis terjadi. Saat Fase krisis adalah fase dimana krisis sedang terjadi. Keberlangsungan krisis tergantung pada pihak internal institusi dalam menghadapi krisis. Krisis dapat segera berhenti atau bahkan membuat banyak kerugian jika dibiarkan begitu saja.

2. Strategi Penanganan krisis yang dilakukan oleh Birokom Kemenkes RI berdasarkan teori Gassing (2006:111) dalam Strategi *Public Relations* dibagi menjadi empat tahapan yaitu mengetahui permasalahan (*fact finding*), perencanaan (*planning and programming*), mengambil tindakan dan komunikasi (*action and communication*), dan evaluasi (*evaluation*). Strategi yang disiapkan oleh Birokom Kemenkes 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 Kemenkes untuk menjawab isu-isu tersebut bisa melalui konferensi pers, diskusi media, editors forum, kunjungan ke lapangan, Press Release dengan menyiapkan Informasi satu pintu, Menyiapkan Siaran Pers secara berkala, lalu memonitor Perkembangan Pemberitaan, Menganalisa Pemberitaan Media. Langkah-langkah dalam mengelola krisis yang dilakukan oleh *Public Relations* Birokom Kemenkes 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.

5.2. Saran

Adapun saran dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi Akademis
 - a. Penelitian ini memperkuat konsep peran *Public Relations* Birokom Kemenkes RI dalam mengelola krisis, bahwa dalam mengelola krisis dibutuhkan data dan fakta yang dikumpulkan dalam pendalaman fakta untuk menentukan langkah selanjutnya.
 - b. Penelitian ini memperkuat konsep strategi *Public Relations* yang dibutuhkan dalam menentukan strategi dan langkah-langkah yang digunakan dalam menangani krisis.

2. Bagi Praktisi

Bagi praktisi berdasarkan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk *Public Relations* Birokom Kemenkes RI bahwa dalam mengelola krisis *Public Relations* memiliki prosedur dan tidak bekerja secara situasional. *Public Relations* juga dapat ikut serta dalam perancangan dan penentuan keputusan mengenai strategi manajemen krisis yang akan dilakukan oleh instansi. Hal ini dikarenakan *Public Relations* mempunyai peranan penting dalam mencari informasi data dan fakta yang sebenarnya terjadi, ini menjadikan *Public Relations* lebih mengetahui tentang kondisi sebenarnya agar keputusan yang diambil untuk menangani krisis merupakan keputusan yang sesuai dengan lapangan.

Hasil penelitian ini juga dapat menjadi masukan bagi instansi bahwa krisis bisa disebabkan dari krisis komunikasi. Hal ini bisa menambahkan ke dalam pemahaman instansi terhadap krisis agar menjadi lebih mengetahui bahwa krisis komunikasi juga perlu untuk dikelola dengan baik.

