



**MANAJEMEN KRISIS PADA HUMAS DIREKTORAT JENDERAL
SUMBER DAYA AIR KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM
PERUMAHAN RAKYAT DALAM UPAYA MENGHADAPI FENOMENA
EL NINO DI INDONESIA**

TUGAS AKHIR

Skripsi ini Disusun sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Strata I
(S-I)

Ilmu Komunikasi Program Studi *Public Relation*

Disusun oleh:
MOHAMMAD ALI SURYANTO
(44217110021)

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mohammad Ali Suryanto
NIM : 44217110021
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Manajemen Krisis Pada Humas Direktorat Jenderal Sumber Daya Air Kementerian Pekerjaan Umum Perumahan Rakyat Dalam Upaya Menghadapi Fenomena El Nino di Indonesia

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 26 Januari 2024



Mohammad Ali Suryanto

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Mohammad Ali Suryanto
NIM : 44217110021
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Manajemen Krisis Pada Humas Direktorat Jenderal Sumber Daya Air Kementerian Pekerjaan Umum Perumahan Rakyat Dalam Upaya Menghadapi Fenomena El Nino di Indonesia

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata I pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan
oleh:

Pembimbing I : Siti Muslichatul Mahmudah, S.Ikom, M.Ikom

NIDN : 0326089202

Ketua Penguji : Rika Yessica Rahma, S.Psi, M.Ikom

NIDN : 0314057804

Penguji Ahli : Christina Arsi Lestari, S.Ikom M.Ikom

NIDN : 0324028801

Jakarta, 27 Februari 2024

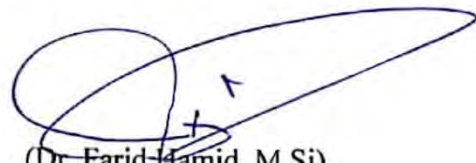
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mohammad Ali Suryanto
NIM : 44217110021
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Manajemen Krisis Pada Humas Direktorat Jenderal Sumber Daya Air Kementerian Pekerjaan Umum Perumahan Rakyat Dalam Upaya Menghadapi Fenomena El Nino di Indonesia

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 26 Februari 2024 Yang
menyatakan,
**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**



Mohammad Ali Suryanto

ABSTRAK

Nama : Mohammad Ali Suryanto
NIM : 44217110021
Program Studi : Public Relations
Judul Skripsi : Manajemen Krisis Pada Humas Direktorat Jenderal Sumber Daya Air Kementerian Pekerjaan Umum Perumahan Rakyat Dalam Upaya Menghadapi Fenomena El Nino di Indonesia
Pembimbing : Siti Muslichatul Mahmudah, S.Ikom, M.Ikom

Ditjen Sumber Daya Air Kementerian PUPR adalah instansi pemerintah yang mengelola Sumber Daya Air Nasional. Kekurangan air menimbulkan kekhawatiran di masyarakat, yang mengandalkan kebijakan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan primer mereka, termasuk kebutuhan akan ketahanan air.

Pada pertengahan 2023, kekeringan parah terjadi di sejumlah daerah Indonesia akibat fenomena El Nino. Penelitian ini bertujuan untuk memahami strategi manajemen krisis Ditjen Sumber Daya Air Kemen PUPR dalam menangani masalah ini. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teori yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) yang dikemukakan oleh Timothy W. Coombs serta menganalisis berdasarkan konsep 3 tahap manajemen krisis yang dikemukakan oleh W. Timothy Coombs.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ditjen Sumber Daya Air Kemen PUPR memanfaatkan berbagai media dan program kerja langsung kepada masyarakat dalam manajemen krisis. Respons cepat dan responsif juga berperan penting dalam keberhasilan proses tersebut.

Berdasarkan teori SCCT, Direktorat Jenderal Sumber Daya Air Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat cenderung menggunakan *diminish strategy* untuk menangani krisis ini. Meski demikian, langkah lebih baik jika Direktorat Jenderal Sumber Daya Air Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat aktif mengunggah informasi di seluruh platform media sosial yang dimiliki sehingga tidak hanya fokus kepada satu platform saja, serta dalam merencanakan strategi krisis, langkah lebih baik jika cakupan analisisnya lebih luas dan beberapa strategi harus dilakukan terus-menerus.

Kata Kunci : Fenomena El Nino, Humas Pemerintah, Manajemen Krisis, Teori Komunikasi Krisis Situasional

ABSTRACT

Name : Mohammad Ali Suryanto
NIM : 44217110021
Study Program : Public Relations
Thesis Title : Crisis Management in Public Relations of the Directorate General of Water Resources of the Ministry of Public Works and Housing in an Effort to Deal with the El Nino Phenomenon in Indonesia
Guide : Siti Muslichatul Mahmudah, S.Ikom, M.Ikom

The Directorate General of Water Resources of the Ministry of PUPR is a government agency that manages National Water Resources. Water shortages raise concerns in communities, which rely on government policies to fulfill their primary needs, including the need for water security.

In mid-2023, severe drought occurred in a number of Indonesian regions due to the El Nino phenomenon. This research aims to understand the crisis management strategy of the Directorate General of Water Resources of the Ministry of PUPR in dealing with this issue. The research method used in this research is descriptive qualitative research with a case study approach. The theory used in this research uses Situational Crisis Communication Theory (SCCT) proposed by Timothy W. Coombs and analyzes based on the concept of 3 stages of crisis management proposed by W. Timothy Coombs.

The results showed that the Directorate General of Water Resources of the Ministry of PUPR utilized various media and direct work programs to the community in crisis management. Quick and responsive responses also play an important role in the success of the process.

Based on the SCCT theory, the Directorate General of Water Resources of the Ministry of Public Works and Housing tends to use a diminish strategy to handle this crisis. However, it would be better if the Directorate General of Water Resources of the Ministry of Public Works and Housing actively uploads information on all social media platforms owned so that it does not only focus on one platform, and in planning crisis strategies, it would be better if the scope of analysis was broader and some strategies had to be carried out continuously.

Keywords: *El Nino Phenomenon, Public Relations Government, Crisis Management, Situational Crisis Communication Theory.*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya yang sudah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proporsal Skripsi, dengan Judul: “Management Krisis Humas Direktorat Jenderal Sumber Daya Air Kementerian Pekerjaan Umum Perumahan Rakyat Dalam Upaya Menghadapi Fenomena El Nino di Indonesia”.

Laporan Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 Fakultas Ilmu Komunikasi Bidang Studi Hubungan Masyarakat di Universitas Mercubuana. Dalam menyelesaikan skripsi ini banyak pihak-pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan baik dukungan moril maupun materil. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis memberikan apresiasi dan ucapan terimakasih kepada :

1. Siti Muslichatul Mahmudah S.Ikom, M.Ikom selaku pembimbing yang selalu bersedia membantu dan memberikan masukan serta motivasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan tepat waktu.
2. Dr. Farid Hamid Umerela, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melaksanakan proses belajar di Program Studi Hubungan Masyarakat.
3. Prof. Dr. Ahmad Mulyana selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.

4. Seluruh dosen pengajar yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan, pengalaman dan nasehat kepada peneliti selama masa perkuliahan Bidang studi Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh staf Program Studi Hubungan Masyarakat Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan kelancaran dalam perkuliahan kepada peneliti.
6. Kepada Rino Ananda dan Citra Puspita Rani beserta seluruh jajaran direksi Direktorat Jenderal Sumber Daya Air Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat yang sudah memberikan kesempatan, kepercayaan, dan informasi yang peneliti butuhkan untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada Kedua Orang Tua saya Alm. Aji Nurseno dan Sumiyati yang telah melahirkan saya dan membesarkan saya dengan penuh cinta, sehingga memotivasi saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada Alm. Adik saya dan keponakan saya, terimakasih banyak telah menjadi motivasi saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman Teman saya, Teman Mercu buana dan Untuk angkatan Public Relation 2017 terima kasih atas support satu sama lain, sukses untuk kita.
10. Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam proses penelitian skripsi ini terutama Andys Tiara S.Ikom M.Ikom selaku pembimbing saya di luar kampus.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak telah membantu. Hanya doa yang dapat penulis berikan , semoga segala kebaikan dan perhatian mendapat balasan berlipat dari Allah SWT. Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat diterima dan bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan, serta dapat menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan dan juga bertujuan sebagai syarat khusus di lingkungan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana

Jakarta , 26 Januari 2024

Peneliti,



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Kajian Teoritis	25
2.2.1 Komunikasi	25
2.2.2 Komunikasi Organisasi	26
2.2.3 Humas Pemerintah	26
2.2.4 Manajemen Krisis	29
2.2.4.1 Jenis Krisis.....	30
2.2.4.2 Tahapan Krisis.....	31
2.2.4.3 <i>Situational Crisis Communication Theory</i>	

4.3.1 Komunikasi Organisasi	80
4.3.2 Humas Pemerintah	81
4.3.3 Manajemen Krisis	83
4.3.3.1 Tim Divisi Komunikasi Publik Ditjen SDA Berfungsi Sebagai Pendeteksi Signal Krisis, Perencana, dan yang menyiapkan langkah terkait krisis	83
4.3.3.2 Tim Divisi Komunikasi Publik Ditjen SDA melakukan Pengenalan Krisis ke masyarakat, mengakui adanya krisis dan menindak lanjuti krisis.....	86
4.3.3.3 Tim Divisi Komunikasi Publik Ditjen SDA melakukan tindakan pemulihan krisis dan melakukan pembelajaran untuk krisis kedepan serta memastikan citra positif pada masyarakat.....	90
4.3.3.4 Teori SCCT Yang Dijalankan oleh Tim Komunikasi Publik Direktorat Jenderal SDA Kementerian PUPR.....	93
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....	99
5.1 Kesimpulan	99
5.2 Saran	100
5.2.1 Saran Akademis	100
5.2.2 Saran Praktis	100
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN.....	104

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Data Indeks Kekeringan Balai Wilayah Sungai	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Krisis Air Bersih Akibat El Nino	2
Gambar 1.2 Petani Demo lahannya kekeringan Akibat El Nino	4
Gambar 1.3 Ribuan warga alami deare akibat kemarau panjang.....	5
Gambar 2.1 Diagram Alur pemilihan strategi respon krisis	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Direktorat Jenderal Sumber daya Air.....	46
Gambar 4.2 Website Dirjen SDA Kementerian PUPR.....	48
Gambar 4.3 Instagram Dirjen SDA Kementerian PUPR.....	48
Gambar 4.4 Facebook Dirjen SDA Kementerian PUPR	49
Gambar 4.5 Twitter/X Dirjen SDA Kementerian PUPR	49
Gambar 4.6 Tiktok Dirjen SDA Kementerian PUPR	50
Gambar 4.7 Youtube Dirjen SDA Kementerian PUPR	50
Gambar 4.8 Komentar Negatif masyarakat terkait kekeringan.....	61
Gambar 4.9 FGD dan Konfrensi Pers Antisipasi Kekeringan	67
Gambar 4.10 Publikasi Medsos Instagram DirjenSDA KemenPUPR.....	70
Gambar 4.11 Bantuan langsung yang dilakukan balai di Lombok	71
Gambar 4.12 Diagram Tahapan Krisis.....	78
Gambar 4.13 Respon Masyarakat Sebelum DitjenSDA Merespon	95
Gambar 4.14 Respon Masyarakat Sesudah DitjenSDA Merespon.....	94