

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi di saat krisis merupakan aspek yang sangat penting dalam pengelolaan organisasi publik, terutama di era digital seperti sekarang ini dimana informasi bisa menyebar dengan sangat cepat hingga mempengaruhi pandangan masyarakat. Pada Era digital seperti sekarang ini tingkat kepercayaan terhadap pemerintah dan lembaga publik juga semakin menghadapi berbagai tantangan yang cukup besar. Sekarang ini masyarakat cenderung lebih kritis dalam menilai kebijakan dan tindakan yang dilakukan pemerintah, terutama dengan adanya media sosial yang mempermudah dan mempercepat penyebaran informasi dan mempengaruhi sudut pandang publik. (Irhamdhika et al., 2025).

Dalam situasi ini, kepercayaan masyarakat menjadi salah satu aset sosial yang tak kalah penting bagi pemerintah. Di saat kepercayaan masyarakat sedang mengalami penurunan, otomatis dalam hal ini akan berdampak langsung pada legitimasi dan efektivitas kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah. Dengan ini setiap bentuk komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah, terutama komunikasi yang dilakukan pada saat krisis, perlu difokuskan guna menjaga dan membangun kembali kepercayaan publik (Kurniawan & Wijoyo, 2025). Dalam hal ini menunjukkan bahwa komunikasi publik yang efektif adalah dasar utama dalam membangun interaksi yang baik antara pemerintah dan masyarakat,

terutama jika ketika kepercayaan publik itu sendiri sedang diuji dengan adanya kondisi krisis.

Dalam kondisi seperti ini, fungsi humas menjadi semakin penting dalam mengelola reputasi dan mengelola kepercayaan publik. Dalam hal ini merupakan salah satu aspek yang paling penting dalam pengelolaan organisasi disaat sedang menghadapi situasi yang dapat mengancam reputasi atau kepercayaan publik (Hardian et al., 2025). Pemilihan strategi komunikasi yang tepat tidak hanya berfungsi dalam menangani krisis, akan tetapi juga berguna dalam membangun kepercayaan publik, memperbaiki citra organisai, dan juga mempertahankan hubungan yang stabil antara pemerintah dan masyarakat. (Widyastuti & Ekoputro, 2023)

Dengan demikian, pemelihan strategi komunikasi krisis yang digunakan dalam meghadapi situasi krisis tidak hanya berfokus pada penyelesaian masalah jangka pendek, melainkan juga pada langkah langkah dan solusi jangka panjang guna memulihkan reputasi serta juga membangun kembali kembali kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah. Di dalam perannya humas tidak hanya sebatas menyampaikan informasi, akan tetapi juga berperan dalam pengelolaan citra pemerintah di hadapan publik. Citra yang positif yang telah diciptakan oleh humas dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap kebijakan yang telah dibuat oleh pemerintah (Rosyalita, 2020). Sebuah penelitian yang telah dilakukan oleh Sihombing (2022) memprelihatkan jika humas yang berhasil menciptakan citra yang baik dan sekaligus dapat diandalkan dapat meningkatkan efektivitas pelaksanaan kebijakan publik, sebab publik akan cenderung mendukung

kebijakan yang berasal dari pemerintah yang mereka percayai. Dengan kata lain, pembentukan citra positif melalui pendekatan strategi komunikasi krisis yang tepat adalah langkah penting utama dalam menciptakan komunikasi publik yang efektif dan berkelanjutan.

Di dalam suatu institusi pemerintahan, citra akan menjadi sangat penting di dalam keberlangsungan hubungan dengan publik. Apabila jika citra tersebut telah dilukai karena adanya isu negatif yang telah menyebar ke mata publik, maka demikian humas memiliki peran manajemen dalam penerapan strategi komunikasi yang sesuai, salah satu strategi komunikasi yang dapat diterapkan oleh Humas adalah dengan menerapkan strategi komunikasi krisis yaitu pendekatan komunikasi yang digunakan untuk mengurangi dampak negatif dan memulihkan kepercayaan publik (Nasaruddin Siregar et al., 2024)

Komunikasi krisis tidak hanya berfungsi sebagai alat penyampaian informasi mengenai apa yang sedang terjadi, namun komunikasi dalam suatu krisis juga mencakup apa yang telah dilakukan oleh suatu organisasi, apa yang sedang disiapkan organisasi, serta juga bagaimana organisasi mempersiapkan cara untuk menangani dampak dari krisis tersebut. jadi dalam hal ini, komunikasi krisis dapat diartikan sebagai proses pertukaran informasi yang terbuka, tepat, dan terencana antara organisasi dan masyarakat selama keadaan krisis, yang bertujuan dalam menjaga citra baik serta mengurangi dampak negatif terhadap kepercayaan masyarakat. Sementara itu pada penelitian yang dilakukan oleh Widodo et al. (2020) memperlihatkan bahwa komunikasi krisis merupakan strategi yang digunakan untuk memberitahu apa yang ingin disampaikan,

tindakan apa yang akan diambil, dan serta apa langkah yang sudah dilakukan oleh organisasi dalam meghadapi krisis.

Dalam pemerintahan, kejelasan serta juga tranparansi informasi merupakan faktor utama di dalam menjaga kepercayaan masyarakat, khusunya ketika masyarakat membutuhkan kepastian dan juga rasa aman dari intitusi yang mereka telah percaya. Komunikasi yang jujur serta terbuka antara pemerintah dan juga masyarakat mampu memperkuat hubungan serta dapat membangun kepercayaan. Sebagai contoh, penelitian yang telah dilakukan oleh Wirawan (2020) menunjukkan bahwa transparansi dalam pemberitaan kebijakan publik oleh humas dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mendukung kebijakan tersebut.

Dalam pemerintahan daerah, fungsi Humas akan menjadi sangat krusial untuk penghubung komunikasi antara pemerintah dan juga masyarakat. Humas memiliki peran yang sangat strategis dalam penyampaian informasi resmi dari pemerintah, menangani keresahan publik, serta membangun opini yang positif (Syahputra et al., 2018). tugas humas menjadi sangat penting ketika pemerintah harus menghadapi masalah kebijakan yang menyebabkan krisis atau konflik sosial di masyarakat, seperti kebijakan penutupan Tempat Pembuangan Akhir (TPA).

Tempat Pemrosesan Akhir (TPA) Mrican adalah fasilitas yang disediakan oleh PemKab Ponorogo untuk pengelolaan sampah utama di Kabupaten Ponorogo dan telah beroperasi lebih dari 32 tahun. Selama kurun waktu tersebut, TPA

Mrican telah menjadi lokasi pembuangan sampah dari berbagai wilayah di Ponorogo. Namun, seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk dan meningkatnya volume sampah setiap tahun, kapasitas TPA ini semakin terbatas hingga mencapai titik jenuh (*overload*). Akhirnya, Pemerintah Kabupaten Ponorogo mengambil kebijakan untuk menutup operasional TPA tersebut sebagai upaya untuk menghindari kerusakan lingkungan yang lebih luas dan mendorong sistem pengelolaan sampah yang lebih berkelanjutan (Antara News, 2025).

Temuan diperkuat oleh data dokumentasi berupa pemberitaan media massa. Salah satu media daring DetikJatim memberitahukan yang memberitahukan rencana penutupan TPA Mrican dijadwalkan pada November 2025. Pemberitaan itu juga menunjukkan bahwa isu penutupan TPA Mrican sudah menjadi perhatian publik dan telah memperoleh eskposur luas di media. Munculnya pemberitaan di media massa turut memperbesar jangkauan informasi kepada masyarakat sekaligus meningkatkan sensitivitas isu di ruang publik.

Pemberitaan media tersebut memperlihatkan bahwa informasi mengenai penutupan TPA Mrican tidak hanya beredar melalui saluran resmi pemerintah, tetapi juga dikonsumsi masyarakat melalui media massa. Dalam konteks komunikasi krisis kondisi ini menuntut Humas PemKab Ponorogo untuk memastikan konsistensi pesan agar tidak terjadi kesalahpahaman. Dengan demikian peran Humas menjadi penting dalam mengelola arus informasi agar pemberitaan media tidak memicu kepanikan atau persepsi negatif di masyarakat



TPA Mrican Jenangan Ponorogo (Foto: Charolin Pebrianti/detikJatim)

Gambar 1. publikasi detikjatim terkait penutupan TPA Mrican

Keputusan untuk menutup TPA Mrican tidak dapat dipisahkan dari dampak sosial ditimbulkan. Kebijakan ini memicu berbagai respon dari masyarakat. Di satu sisi, terdapat pihak yang setuju dengan alasan lingkungan dan kesehatan. Namun di sisi lainnya, ada masyarakat yang tidak setuju atau merasa keberatan karena belum ada sistem pengelolaan sampah yang jelas pasca penutupan. keberatan karena belum ada sistem pengelolaan sampah yang jelas pasca penutupan.



Gambar 1. Tanggapan masyarakat terhadap rencana penutupan TPA Mrican.



Gambar 3. Tanggapan masyarakat terhadap rencana penutupan TPA Mrican.

Diliat dari komentar publik diatas melalui unggahan media sosial instagram yang berkaitan dengan rencana penutupan TPA Mrican menunjukan adanya kekhawatiran terkait kesiapan dari PemKab Ponorogo dalam menyediakan solusi. Publik juga tidak hanya meragukan keputusan dari penutupan tersebut akan tetapi juga menekankan kejelasan pada rencana pengelolaan sampah mendatang guna menghindari dari kebingungan publik maupun dampak lanjutan. Dalam hal ini memperlihatkan bahwa opini masyarakat terhadap kebijakan yang dibuat oleh pemerintah itu tidak hanya dipengaruhi oleh isi kebijakan itu sendiri akan tetapi juga oleh cara bagaimana informasi dan solusi itu dikomunikasikan kepada masyarakat.

Dampak lain juga dirasakan bagi penduduk sekitar yang menggantungkan penghasilannya dari kegiatan yang sedang berlangsung di sekitar TPA, serta oleh masyarakat yang terdampak dari terganggunya sistem pengangkutan dan pembuangan sampah harian. Situasi ini mengindikasi adanya kemungkinan krisis sosial dan komunikasi jika tidak ditangani dengan baik melalui strategi komunikasi publik yang efektif.

Dalam situasi krisis yang sedang dirasakan saat ini, fungsi Humas PemKab Ponorogo menjadi kunci utama sebagai penghubung antara pemerintah dan masyarakat. Humas dituntut bukan hanya untuk memberikan informasi yang akurat terkait alasan penutupan TPA, namun juga memastikan bahwa komunikasi yang sedang berlangsung secara interaktif dengan melibatkan masyarakat. disamping itu juga, Humas perlu menciptakan narasi yang menenangkan, meredakan kekhawatiran publik, dan serta membuka peluang

komunikasi dua arah sehingga masyarakat merasa terlibat dalam kebijakan ini. Namun, dalam pelaksanaannya, komunikasi publik yang dilakukan pemerintah daerah belum sepenuhnya menjangkau seluruh masyarakat. Diketahui adanya kurangnya perencanaan komunikasi yang matang, penyampaian pesan yang kurang tersampaikan secara utuh, serta terbatasnya forum partisipatif yang dapat menangkap aspirasi dan kekhawatiran masyarakat. Hal ini menciptakan potensi terjadinya kesalahpahaman, penyebaran informasi yang kurang tepat, dan serta berkurangnya kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah. Oleh karena itu komunikasi krisis perlu menjadi fokus utama dalam strategi humas untuk menangani isu secara proaktif, transparan, dan konstruktif yang bertujuan untuk membangun komunikasi publik yang efektif.

Penelitian ini penting untuk dilakukan karena krisis komunikasi yang muncul akibat kebijakan penutupan Tempat Pembuangan Akhir (TPA) Mrican di Kabupaten Ponorogo mencerminkan seberapa baik strategi komunikasi krisis yang dijalankan oleh pemerintah daerah. Kejadian ini memberikan gambaran jelas mengenai bagaimana peran komunikasi krisis humas dalam membangun, mempertahankan, dan memulihkan kepercayaan publik di tengah situasi kebijakan yang sensitif. Penting untuk mengalisis terkait strategi komunikasi krisis yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kabupaten Ponorogo supaya dapat memahami bagaimana pemerintah menghadapi situasi darurat kebijakan, pendekatan komunikasi apa yang diterapkan, serta sejauh mana komunikasi tersebut efektif dalam menjaga kepercayaan, citra, dan legitimasi pemerintah di hadapan publik.

Komunikasi publik sendiri menjadi alat penting dalam pengelolaan pemerintahan modern. Di era keterbukaan informasi dan kemajuan teknologi digital, transparansi, serta partisipasi masyarakat menjadi kunci dalam menciptakan hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Dalam kondisi krisis, komunikasi publik berfungsi tidak hanya sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga berfungsi sebagai upaya membangun kepercayaan, meredam konflik sosial, dan meningkatkan legitimasi pemerintah. Salah satu pendekatan penting saat menghadapi kondisi tersebut adalah komunikasi krisis, yaitu strategi komunikasi yang terencana dan adaptif untuk merespons situasi yang berpotensi mengancam stabilitas dan reputasi institusi.

Penutupan TPA Mrican di Kabupaten Ponorogo menggambarkan dengan jelas bagaimana pemerintah daerah seharusnya melaksanakan komunikasi krisis sebagai bagian dari komunikasi publik yang bertanggung jawab. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana komunikasi krisis dijalankan oleh Humas Pemerintah Kabupaten Ponorogo dalam membangun komunikasi publik terkait penutupan TPA Mrican. Fokus penelitian ini melibatkan strategi komunikasi yang dilakukan, bentuk pesan yang disampaikan, media atau saluran komunikasi yang digunakan, serta tanggapan dari masyarakat terhadap upaya komunikasi tersebut. Di harapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi teoritis maupun praktis dalam memperkuat praktik komunikasi krisis di dalam lingkungan pemerintah daerah, terutama dalam upaya membangun komunikasi publik yang jujur, partisipatif, dan berorientasi pada kepercayaan masyarakat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi komunikasi krisis serta penerapannya yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kabupaten Ponorogo dalam merespons kebijakan penutupan TPA Mrican?
2. Apa saja pesan dan media komunikasi yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kabupaten Ponorogo dalam menyampaikan informasi kepada publik selama proses penutupan TPA Mrican?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis strategi komunikasi krisis yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kabupaten Ponorogo dalam menghadapi kebijakan penutupan Tempat Pemrosesan Akhir (TPA) Mrican.
2. Mengidentifikasi bentuk pesan, pola komunikasi yang digunakan dalam membangun komunikasi publik terkait penutupan TPA Mrican ditengah situasi krisis kebijakan.
3. Menjelaskan bagaimana strategi komunikasi krisis berperan dalam membangun komunikasi publik yang efektif, transparan, dan berorientasi pada kepercayaan masyarakat.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat ini juga diharapkan untuk memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya :

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memperdalam pemahaman mengenai konsep dan penerapan komunikasi krisis dalam konteks pemerintahan daerah, khususnya dalam upaya membangun serta menjaga kepercayaan publik terhadap kebijakan pemerintah.
- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber referensi dan bahan pengembangan kajian ilmiah di bidang komunikasi krisis dan komunikasi publik partisipatif bagi peneliti selanjutnya, terutama dalam studi tentang peran humas pemerintah dalam menangani isu-isu kebijakan yang menimbulkan respons publik.

2. Manfaat Praktis

- a. Dengan adanya penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi sekaligus rekomendasi praktis bagi Humas Pemkab dalam merancang dan mengimplementasikan strategi komunikasi krisis yang lebih terencana, transparan, responsif, dan partisipatif. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi pedoman untuk meningkatkan kualitas penyampaian informasi publik serta optimalisasi pemanfaatan media komunikasi pemerintah.