



Kementerian Komunikasi dan Informatika RI
Direktorat Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik

Petunjuk Teknis Monitoring Isu dan Manajemen Krisis

Ahmed Kurnia

DIREKTORAT PENGELOLAAN MEDIA
DIREKTORAT JENDERAL INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK
KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA



Pengantar

Monitoring Isu dan Manajemen Komunikasi Krisis

- Monitoring isu diperlukan untuk
 - Memberikan gambaran tentang reputasi atau citra Pemda di benak publik
 - Mengetahui opini atau pendapat publik terhadap Pemda dan kebijakan Pemda
 - Mengetahui aspirasi yang berkembang di publik terkait dengan implementasi kebijakan Pemda atau program dan kegiatan Pemda yang berdampak pada kepentingan publik di daerah.
- Hasil monitoring isu dapat menjadi acuan dalam merancang strategi komunikasi publik Pemda dan mendukung manajemen komunikasi krisis.

Monitoring Opini dan Aspirasi Publik

- Pemantauan isu publik di media massa dan media sosial
- Pengumpulan pendapat umum
- Pemantauan aduan masyarakat
- Pelaksanaan evaluasi dan pemilihan isu publik

Monitoring informasi dan Penetapan Agenda Prioritas Komunikasi Pemda

- Pemantauan informasi kebijakan yang terkait dengan kewenangan daerah berdasarkan agenda prioritas Pemda
- Pelaksanaan evaluasi dan penetapan agenda prioritas komunikasi Pemda



Monitoring Isu

Manajemen Komunikasi Krisis

Manajemen komunikasi krisis yang dimaksud dalam petunjuk teknis ini mencakup

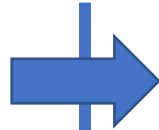
- Penyiapan penanganan komunikasi krisis
- Pengelolaan komunikasi krisis
- Evaluasi penanganan komunikasi krisis.

Hal ini menegaskan manajemen komunikasi krisis yang dimaksud dalam petunjuk teknis ini merupakan rangkaian kegiatan yang dimulai dari persiapan, pelaksanaan/implementasi dan penilaian/evaluasi dari keseluruhan aktivitas komunikasi krisis.

Manajemen Komunikasi Krisis

Penyiapan Penanganan Komunikasi Krisis

- Mengidentifikasi potensi dan jenis krisis dari rekomendasi pemantauan Isu Publik dan rekomendasi pemantauan informasi kebijakan terkait dengan kewenangan daerah
- Membentuk tim komunikasi krisis
- Menyusun standar operasional prosedur
- (SOP) penanganan krisis



Pengelolaan Komunikasi Krisis

- Mengumpulkan dan menganalisis data dan informasi terkait krisis serta dampaknya.
- Menetapkan tujuan dan strategi penanganan krisis
- Melakukan koordinasi dengan pihak terkait
- Mengomunikasikan ke publik setiap upaya yang dilakukan Pemda dalam rangka penanganan krisis serta memberikan perkembangan informasi terkini secara regular
- Mendokumentasikan tahapan penanganan krisis



Pelaksanaan Evaluasi Penanganan Komunikasi Krisis

- Mengumpulkan data dan informasi terkait penanganan krisis
- Mengevaluasi hasil penanganan krisis, menyusun laporan dan rekomendasi pengembangan perencanaan komunikasi krisis

Maksud dari Petunjuk Teknis

- Memberikan panduan dalam melaksanakan monitoring isu terkait Pemda yang mencakup 1. **monitoring opini dan aspirasi publik**, 2. **monitoring informasi dan penetapan agenda prioritas komunikasi Pemda**, dan 3. **manajemen krisis**.

Tujuan dari Panduan Teknis

Memberikan panduan tentang pelaksanaan monitoring opini dan aspirasi publik, yang meliputi

- Pemantauan isu publik di media massa dan media publik.
- Pengumpulan pendapat umum.
- Pemantauan aduan masyarakat.

Memberikan panduan pelaksanaan monitoring informasi dan penetapan agenda prioritas komunikasi Pemda yang meliputi

- Pemantauan informasi kebijakan yang terkait dengan kewenangan daerah berdasarkan agenda prioritas Pemda.
- Pelaksanaan evaluasi dan penetapan agenda prioritas komunikasi Pemda.

Memberikan panduan tentang manajemen komunikasi krisis yang meliputi

- Penyiapan penanganan komunikasi krisis
- Pengelolaan komunikasi krisis
- Pelaksanaan evaluasi penanganan komunikasi krisis



MONITORING OPINI DAN ASPIRASI PUBLIK

Monitoring Opini dan Aspirasi Publik

- **Monitoring Opini** diperlukan untuk mengetahui pendapat publik terhadap kebijakan Pemda khususnya yang teraktualisasi dalam program atau kegiatan yang berdampak langsung pada kepentingan publik di daerah
- **Monitoring Aspirasi Publik** diperlukan untuk mengetahui aspirasi warga terkait dengan implementasi kebijakan Pemda atau program dan kegiatan Pemda yang berdampak pada kepentingan publik di daerah

Monitoring Opini dan Aspirasi Publik, dilakukan melalui:

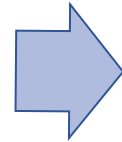
- Pemantauan isu publik di media massa dan media sosial
- Pengumpulan pendapat umum
- Pemantauan aduan masyarakat
- Evaluasi dan pemilihan isu publik

Pemantauan Isu Publik di Media Massa dan Media Sosial



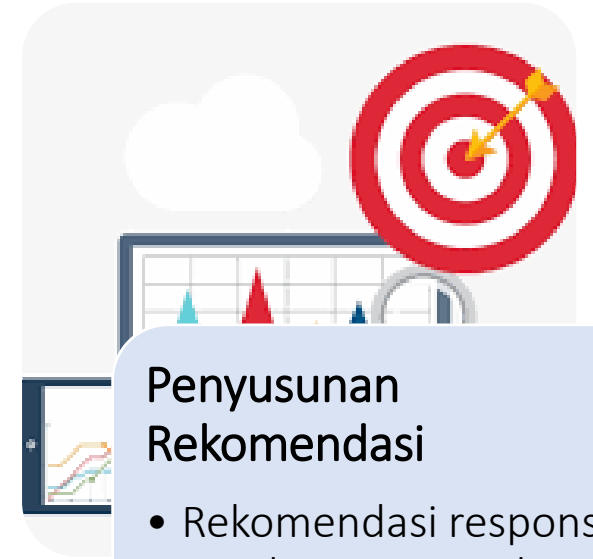
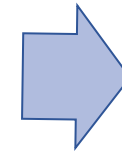
Pengumpulan informasi

- Media Cetak (surat kabar & majalah)
- Media Siaran (radio & televisi)
- Media Daring /Media Online
- Media Sosial



Analisis Informasi

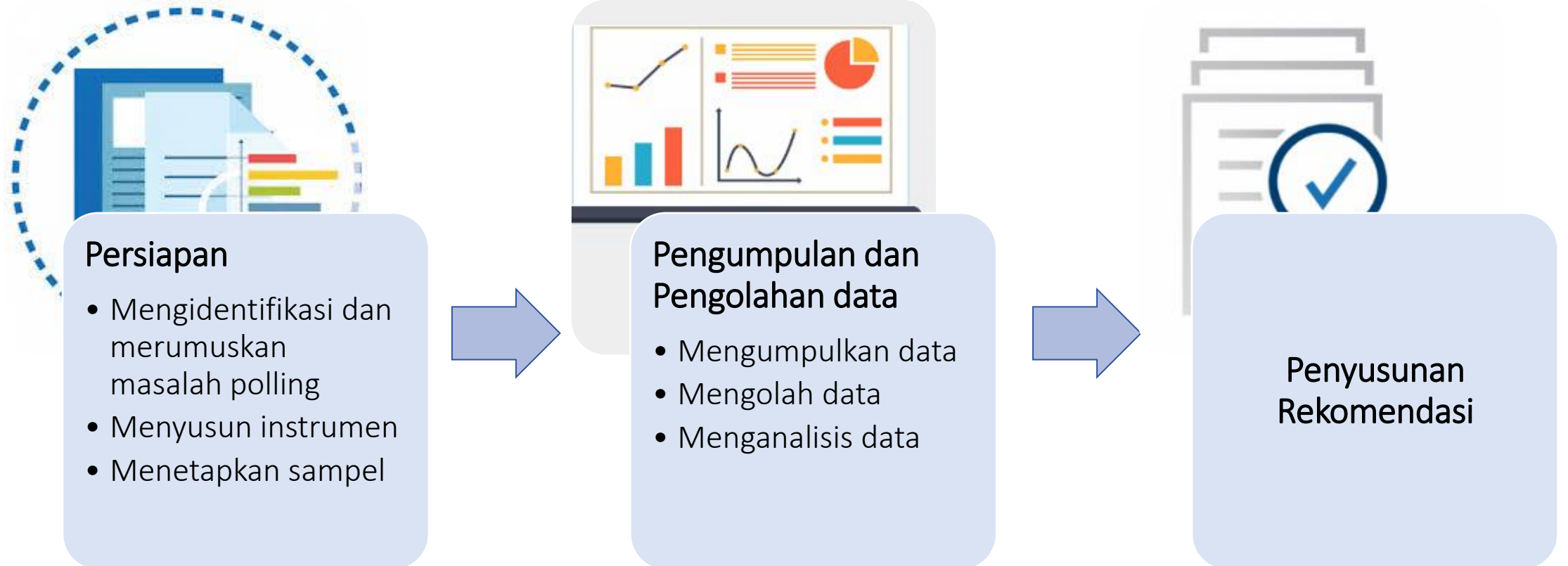
- Pemberitaan Media Cetak
- Pemberitaan media siar
- Pemberitaan media daring
- Percakapan di media sosial



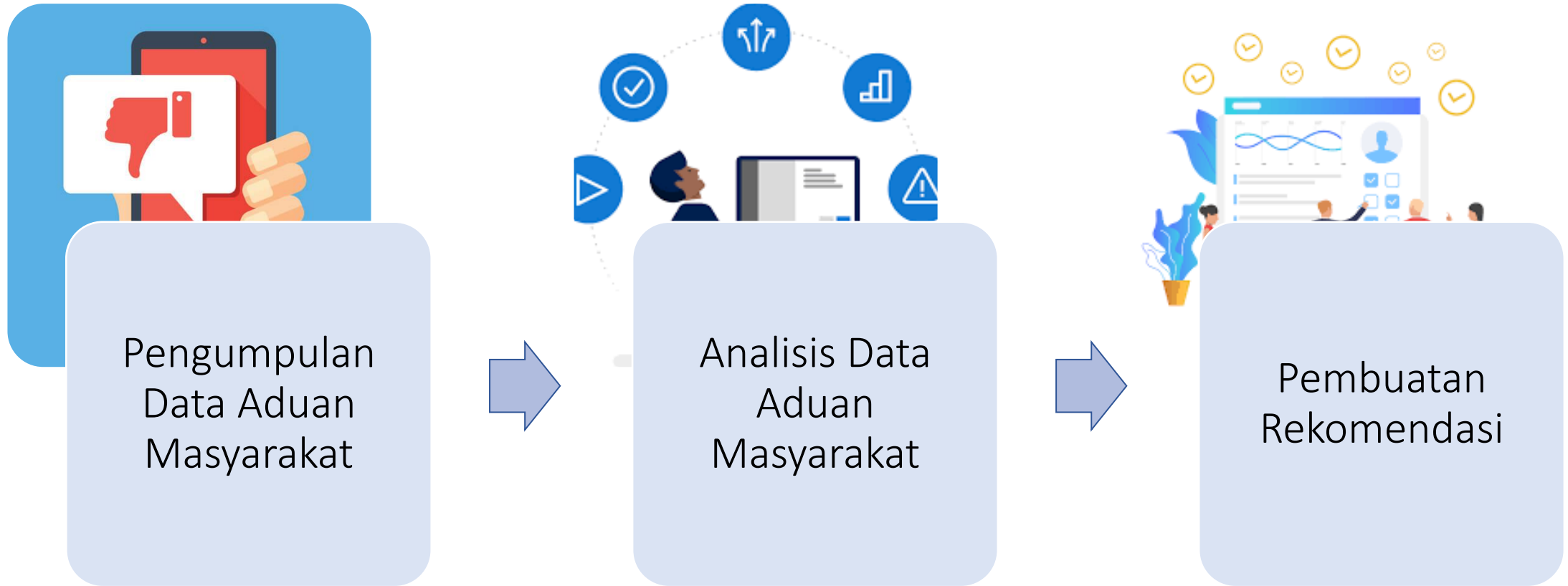
Penyusunan Rekomendasi

- Rekomendasi respons pemberitaan media
- Rekomendasi respons percakapan media sosial

Pengumpulan Pendapat Umum



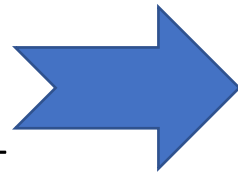
Pemantauan Aduan Masyarakat



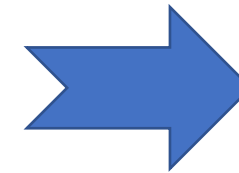
Pelaksanaan Evaluasi dan Pemilihan Isu Publik



Menganalisis dan Membandingkan Hasil Monitoring Media, Pemantauan Pendapat Umum, dan Aduan Masyarakat



Memetakan Hasil Monitoring untuk Menentukan Isu Prioritas dan/atau Isu Terindikasi Krisis



Menyusun Usulan Agenda Kebijakan dan Membuat Rekomendasi



MONITORING INFORMASI DAN PENETAPAN AGENDA PRIORITAS KOMUNIKASI PEMDA

Monitoring Informasi Kebijakan dan Penetapan Agenda Prioritas Komunikasi Pemda

Monitoring informasi kebijakan merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi:

- Pengumpulan informasi kebijakan terkait kewenangan daerah
- Analisis informasi kebijakan terkait kewenangan daerah
- Penyusunan rekomendasi atas hasil analisis, termasuk informasi kebijakan terkait kewenangan daerah yang terindikasi krisis



Monitoring Kebijakan dan Pemenuhan Kebutuhan Publik

- Monitoring informasi kebijakan merupakan pemantauan yang dilakukan sebelum kebijakan diterapkan maupun pada saat implementasi kebijakan, khususnya yang termasuk dalam agenda prioritas Pemda.
- Tujuannya: Pemda dapat memperoleh informasi yang akurat terkait rencana dan pelaksanaan kebijakan Pemda serta dapat mengetahui informasi kebijakan daerah yang terindikasi krisis.



Pemantauan Informasi Kebijakan Terkait dengan Kewenangan Daerah Berdasarkan Agenda Prioritas



**Mengumpulkan
informasi kebijakan
terkait kewenangan
daerah berdasarkan
agenda prioritas
daerah**



**Menganalisis
informasi kebijakan
terkait kewenangan
daerah berdasarkan
agenda prioritas
daerah**



**Membuat
Rekomendasi atas
Hasil Analisis**

Mengumpulkan Informasi Kebijakan Terkait Kewenangan Daerah

Metode

- Dokumentasi
- Survei
- Wawancara
- FGD
- Observasi
- Campuran (mixed method)



Analisis

- Kuantitatif
- Kualitatif
- Gabungan Kuantitatif dan Kualitatif



Evaluasi dan Penetapan Agenda Prioritas Komunikasi Pemerintah Daerah

Menganalisis dan Memetakan Hasil Rekomendasi

- Pendekatan evaluasi yang digunakan: metode deskriptif untuk menghasilkan informasi yang terpercaya dan valid mengenai hasil-hasil kebijakan berdasarkan sasaran program kebijakan yang telah ditetapkan oleh Pemda selaku pembuat kebijakan.



Membuat Rekomendasi Kebijakan Prioritas Komunikasi

Rekomendasi kebijakan prioritas komunikasi merupakan saran atau masukan untuk melaksanakan aktivitas komunikasi publik yang bersifat segera dan harus diutamakan dalam merespons isu-isu publik yang berkembang secara intens di masyarakat daerah dan bahkan isu-isu yang berpotensi berdampak negatif pada reputasi Pemda (isu terindikasi krisis).



MANAJEMEN KOMUNIKASI KRISIS



Manajemen Komunikasi Krisis dalam Petunjuk Teknis ini adalah proses perencanaan strategis aktivitas komunikasi yang dilakukan Dinas Kominfo dalam mengendalikan risiko, dampak, dan ketidakpastian akibat krisis di daerah

Strategi Pengelolaan Isu Kebijakan Pemerintah Daerah

- Tujuan Strategi Pengelolaan Isu Kebijakan Pemerintah Daerah → untuk mendapatkan pemahaman, pengertian, dan dukungan publik terhadap kebijakan Pemerintah Daerah.
- Isu Kebijakan Pemerintah Daerah:
 - Regulasi
 - Pelayanan Publik



Manajemen Isu dan Penanganan Krisis

Isu yang dimaksud mencakup

- Isu (yang berkembang) dalam wacana publik
- Isu Prioritas
- Isu yang berpotensi menjadi krisis

Ketika isu tidak berhasil dikelola dengan baik, isu akan berkembang menjadi krisis.

Apa itu Krisis?

- Menyangkut korban jiwa, kerugian material
- Mengancam operasional pelayanan publik
- Mengikis kepercayaan publik terhadap penyelenggara negara (Pemerintah Daerah)
- Merusak citra dan reputasi lembaga penyelenggara negara (Pemerintah Daerah)

Anatomi Krisis

- Tahap Prodormal, yaitu tahap ketika krisis baru muncul dan belum mempunyai dampak yang luas pada citra institusi.
- Tahap Akut, yaitu tahap ketika persoalan muncul ke permukaan.
- Tahap Kronik, yaitu tahap ketika krisis berlalu dan masih menyisakan masalah akibat krisis.
- Tahap Resolusi yaitu tahap ketika institusi harus memulihkan kekuatan agar kembali seperti semula dan dapat melanjutkan aktivitas dengan normal dan lancar.

Jenis Krisis

- Krisis yang tidak dapat diantisipasi, seperti bencana alam, perubahan iklim global, pandemi, teror, dan kecelakaan.
- Krisis yang dapat diantisipasi, seperti demonstrasi, boikot, class action, kerusuhan, serta pertahanan keamanan.



Manajemen Komunikasi Krisis

- Penyebab krisis karena faktor alam (gunung meletus, banjir dan lain sebagainya), kegagalan teknologi (kecelakaan karena human error, wabah penyakit dsb), dan sosial (konflik, teroris dsb).
- Manajemen komunikasi krisis yang dimaksudkan adalah → agar sebelum terjadi krisis (pre-crisis), pada saat terjadi krisis (during-crisis), dan setelah terjadi krisis (post-crisis) → komunikasi dapat dikelola secara sistematis, terarah, dan terukur sehingga proses komunikasi berjalan efektif dan efisien sesuai tujuannya.

UU NO. 24 TAHUN 2007 TENTANG
PENANGGULANGAN BENCANA

Jenis Bencana:

BENCANA ALAM

Disebabkan oleh alam: antara lain gempa bumi, tsunami, gunung meletus, banjir, kekeringan, angin topan, dan tanah longsor.

BENCANA
NON-ALAM

Disebabkan peristiwa non-alam antara lain berupa gagal teknologi, gagal modernisasi, epidemi, dan wabah penyakit.

BENCANA SOSIAL

Disebabkan oleh manusia meliputi konflik sosial antarkelompok atau antar komunitas masyarakat, dan teror.

Penyiapan Penanganan Krisis

Identifikasi Potensi dan Jenis Krisis

- Perkembangan sentimen negatif atau tone negatif pada pemberitaan media massa dan percakapan media sosial
- Kecenderungan pendapat umum yang bertendensi negatif dalam peresentase yang cukup besar dari hasil pemantauan pendapat umum
- Kecenderungan banyaknya atau meningkatnya jumlah aduan masyarakat terkait program, kegiatan dan/atau kebijakan Pemerintah Daerah
- Kecenderungan persepsi negatif publik terhadap implementasi kebijakan Pemerintah Daerah yang didapat dari hasil analisis monitoring informasi kebijakan melalui survey, wawancara, FGD dan observasi

Pembentukkan Tim Penanganan Krisis

- Tim Penanganan Krisis dibentuk sebagai kebijakan yang preventif dan responsif terhadap berbagai kondisi dan ancaman yang berpotensi krisis dan berdampak pada sektor pelayanan publik.
- Bentuk respon cepat (tanggap darurat/emergency respons) ketika dihadapkan pada kondisi yang tidak diharapkan akibat kondisi krisis, yang menyangkut pelayanan publik.
- Sebagai perwujudan yang menegaskan kehadiran negara dalam bentuk komitmen pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat di berbagai kondisi yang ada – termasuk di saat krisis.



Penyiapan Penanganan Komunikasi Krisis

Tim Komunikasi Krisis

Delapan Fungsi yang Perlu Ada dalam Tim

- Menyusun atau Merancang Strategi komunikasi
- Menyiapkan Juru Bicara
- Penghubung (liaison)
- Melaksanakan kerja sama atau menjalin hubungan dengan pemangku kepentingan (stakeholder relations)
- Mengelola Hubungan Media (media relations)
- Mengelola Media Sosial
- Melakukan Analisis isi media (media massa dan media sosial)
- Melaksanakan Analisis kebijakan



Penyiapan Penanganan Komunikasi Krisis

Penyusunan Standard Operational Procedure (SOP)

Empat hal yang perlu dimasukkan dalam SOP

- Mengaktifkan tim Manajemen Penanganan Krisis dan Tim Komunikasi Krisis
- Mengaktifkan Pusat Krisis (Crisis Center)
- Melaporkan ke para pihak yang perlu mengetahui tentang perkembangan krisis dan menyiapkan pesan atau konten informasi yang diperlukan
- Mempersiapkan juru bicara

Pengelolaan Komunikasi Krisis

Mengumpulkan dan Analisis Data dan Informasi terkait krisis serta dampaknya

Pengumpulan dan analisis data dan Informasi terkait krisis serta dampaknya, dilakukan melalui monitoring opini dan aspirasi publik yang mencakup pemantauan media massa dan media sosial, pengumpulan pendapat umum, pemantauan aduan masyarakat serta monitoring informasi kebijakan yang dilakukan melalui survei, wawancara atau FGD

Menetapkan Tujuan dan Strategi Penanganan Krisis

- Mengidentifikasi jenis krisis yang sedang dihadapi
- Mengidentifikasi dampak atas krisis
- Memberikan penilaian atas hasil analisis
- Menetapkan tujuan penanganan krisis, yang disesuaikan dengan kebijakan pemerintahan Provinsi/Kabupaten/Kota
- Penetapan tujuan berbasiskan jangka waktu, seperti jangka pendek, menengah, dan panjang

Pengelolaan Komunikasi Krisis

Melakukan Koordinasi dengan Pihak Terkait

- Hal yang penting untuk diperhatikan terkait koordinasi adalah memastikan leading sector dalam kaitannya dengan penanganan krisis dan komunikasi krisis.
- Pihak yang mewakili Pemda dalam berkomunikasi kepada publik, tidak selalu diwakili oleh Dinas Kominfo

Komunikasi Upaya Penanganan Krisis Kepada Publik

- Merumuskan pesan yang tepat
- Berkomunikasi secara aktif kepada stakeholder (Media Massa, Pegiat Media Sosial , Tokoh Agama/Tokoh Masyarakat
- Memanfaatkan berbagai media (media massa, media sosial, dan media luar ruang)
- Memperhatikan unsur timing khususnya terkait dengan waktu awal terjadinya krisis enam jam pertama) dan mempersiapkan Standby Statement

Evaluasi Pengangan Krisis

Mengumpulkan Data dan Informasi Terkait Penanganan Krisis

- Semua data, hasil analisis dan rekomendasi krisis didokumentasikan secara rapi baik berupa hard copy maupun soft copy
- Semua bentuk penanganan krisis melalui aktivitas komunikasi didokumentasikan secara rapi dan dikelompokkan berdasarkan kategori konten dan media komunikasi publik yang digunakan

Mengevaluasi Penanganan Krisis

- Berdasarkan waktu tertentu
- Berdasarkan aktivitas komunikasi yang dilakukan
- Berdasarkan fungsi/bagian/unsur dalam tim komunikasi

Menyusun Laporan dan Rekomendasi Pengembangan Perencanaan Komunikasi Krisis

- Bagaimana krisis ditangani
- Bagaimana melaksanakan komunikasi krisis (merumuskan strategi komunikasi krisis , mengelola konten dan media komunikasi publik selama krisis)
- Bagaimana perkembangan opini dan aspirasi publik selama masa krisis
- Hal-hal apa saja yang dapat dipelajari



Terima Kasih

Ahmed Kurnia Soeriawidjaja

Lahir di George Town, Penang, Malaysia

Tempat tinggal: Jl. Puter I/29 Bintaro 5 - Tangerang Selatan 15222

Nomor HP/WA: +62 816 1978 235, E-mail: ahmed.kurnia@yahoo.com



Pendidikan

- Sosiologi – Universitas Indonesia (Ijazah Sarjana Muda -1980, Ijazah Sarjana 1984)
- Program Kajian Wilayah Amerika, Fakultas Pascasarjana Universitas Indonesia – (1988)
- International Institute for Journalism, Berlin – (Diploma 1989)
- Media, Journalism & Communication Program, Jefferson Fellow, East-West Center, Honolulu, Hawaii (Sertifikat 1994)
- Strategic Issues Management - Institute of Public Relations of Singapore (Sertifikat - 2007)
- Corporate Communication Studies, Post Graduate The London School of Public Relations, Jakarta (Ijazah Master of Arts, 2008)

Karir sebagai jurnalis diawali pada 1981 (kontributor Tabloid Mutiara). Kemudian bergabung ke Majalah TEMPO, The Jakarta Post, dan harian Media Indonesia. Saat ini menjabat:

- Redaktur Eksekutif www.InfoPublik.id
- Pemimpin Umum Majalah BUMN Track
- Direktur Sekolah Jurnalisme Indonesia – PWI Pusat
- Pembina Asosiasi Media Digital Indonesia

Aktivitas lainnya:

- Tenaga Ahli di Ditjen IKP, Kementerian Komunikasi dan Informatika
- Anggota Crisis Center di Kementerian Pariwisata
- Dosen Senior di Institut Komunikasi dan Bisnis LSPR
- Tutor Online di Universitas Terbuka

Menulis lebih dari 20 buku. Di antaranya biografi Ali Said, Jend. Wismoyo, Ali Alatas, Fadel Muhammad, Tanri Abeng. Juga menulis tentang sejarah Gelora Bung Karno, Pasukan Baret Merah Kopassus, Lansekap Media di Indonesia, dan terakhir mengenai Transformasi Digital di Indonesia Menuju Industri 4.0

Menjadi pembicara, narasumber, dan peserta di berbagai seminar, konferensi, dan lokakarya di dalam dan luar negeri. Juga pernah menjadi anggota delegasi RI di berbagai forum internasional, seperti ASEAN, OIC (Organisasi Konferensi Islam), APEC, dan PBB.

Kesibukannya sebagai narasumber/pembicara (termasuk perjalanan jurnalistik) telah membawa ke sekitar 25 negara di empat benua – Asia, Eropa, Amerika, dan Australia.

Penghargaan

- Duta dan Warga Kehormatan Kota Little Rock, Arkansas, AS (1994)
- Adikarya Pengabdian Sewaka - Menteri Komunikasi dan Informatika RI (2013)
- Penerima Number One Press Card 2018 – sebagai wartawan profesional dengan kompetensi dan integritas tinggi

