

ABSTRAK

Alvin Rizaldi Hikmawan 24071116078 Judul Penelitian ini, yaitu : Komunikasi Krisis Dalam Mengendalikan Informasi Dan Menegakan Reputasi Pemerintah Pada Kejadian Bencana Alam (Studi Deskriptif Kualitatif)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memahami bagaimana Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut dan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Garut mengelola komunikasi krisis selama kejadian bencana alam. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi strategi komunikasi krisis yang digunakan oleh kedua lembaga pemerintah dalam mengendalikan informasi dan menegakan reputasi pemerintah selama situasi krisis.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pihak terkait dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut dan BPBD Kabupaten Garut. Selain itu, observasi langsung juga dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang praktik komunikasi krisis yang dilakukan selama kejadian bencana alam di Kabupaten Garut.

Teori komunikasi krisis situasional yang dikembangkan oleh W. Timothy Coombs digunakan sebagai dasar analisis. Teori ini mengidentifikasi dan menganalisis strategi komunikasi yang digunakan oleh organisasi atau pemerintah dalam menangani krisis yang dihadapinya. Teori ini berfokus pada bagaimana pesan disusun, disampaikan, dan diterima oleh berbagai pihak yang terlibat dalam situasi krisis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Garut dan BPBD Kabupaten Garut telah menghadapi berbagai tantangan dalam mengelola komunikasi krisis selama kejadian bencana alam. Kedua lembaga pemerintah ini menggunakan strategi komunikasi krisis yang berbeda, termasuk penyampaian informasi secara terbuka dan transparan kepada masyarakat, media, dan pihak-pihak terkait lainnya. Selain itu, aktif berpartisipasi di berbagai platform media sosial menjadi bagian penting dari upaya mereka dalam mengendalikan informasi dan menegakan reputasi pemerintah.

Kata Kunci: Komunikasi Krisis, Kejadian Bencana Alam, Dinas Komunikasi dan Informatika, BPBD, Reputasi Pemerintah, W. Timothy Coombs, Metode Penelitian Kualitatif.

ABSTRACT

Alvin Rizaldi Hikmawan 24071116078. *The title of this research is: Crisis Communication in Controlling Information and Upholding Government Reputation during Natural Disaster Incidents (A Qualitative Descriptive Study)*

This research aims to analyze and understand how the Department of Communication and Informatics of Garut Regency and the Regional Disaster Management Agency of Garut Regency manage crisis communication during natural disaster incidents. The objective of this research is to identify crisis communication strategies employed by both government agencies in controlling information and upholding the government's reputation during crisis situations.

This research adopts a qualitative approach. Data is collected through in-depth interviews with relevant personnel from the Department of Communication and Informatics of Garut Regency and the Regional Disaster Management Agency of Garut Regency. Additionally, direct observation is conducted to gain an in-depth understanding of crisis communication practices during natural disaster incidents in Garut Regency.

W. Timothy Coombs' situational crisis communication theory is used as the basis for analysis. This theory identifies and analyzes communication strategies used by organizations or governments in handling crises they face. It focuses on how messages are formulated, delivered, and received by various stakeholders involved in crisis situations.

The research findings reveal that the Department of Communication and Informatics of Garut Regency and the Regional Disaster Management Agency of Garut Regency encountered various challenges in managing crisis communication during natural disaster incidents. Both government agencies employed different crisis communication strategies, including open and transparent information dissemination to the public, media, and other relevant parties. Additionally, active engagement on various social media platforms played a significant role in their efforts to control information and uphold the government's reputation.

Keywords: *Crisis Communication, Natural Disaster Incidents, Department of Communication and Informatics, Regional Disaster Management Agency, Government Reputation, W. Timothy Coombs, Qualitative Research Method.*