

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sampah adalah suatu bahan yang terbuang atau dibuang; merupakan hasil aktivitas manusia maupun alam yang sudah tidak digunakan lagi karena sudah diambil unsur atau fungsi utamanya. Dewasa ini semakin banyak sekali sampah-sampah yang dihasilkan oleh manusia, jumlah tersebut tiap tahunnya mengalami peningkatan. Hal ini akan memicu kerusakan bumi dan alam sekitar, pasalnya sampah yang meningkat akan menumpuk dan akan susah untuk diolah atau diuraikan. Terlebih pada masa sekarang, sampah yang berada di bumi lebih banyak sampah yang tergolong membutuhkan waktu yang cukup lama dan bertahun-tahun agar dapat terurai dengan sempurna. Menurut Ulfatun, tingginya angka produksi sampah yang ada, berbanding lurus dengan tingginya angka populasi manusia. Namun terlepas dari banyaknya sampah yang kian menumpuk dan meningkatnya jumlah sampah yang diproduksi, peran pemerintah sebagai instansi terkait yang berwenang juga memiliki andil dalam penumpukan sampah yang berada di tempat pembuangan akhir. Kebijakan pemerintah atau dinas terkait akan mempengaruhi sistem pengelolaan sampah dengan baik dan akan berpengaruh ke berbagai sektor (Ni'mah, 2018).

Akibat adanya sampah-sampah yang ada akan menyebabkan adanya pencemaran lingkungan. Dalam Undang-Undang RI. NO. 23 tahun 1997 tentang pengelolaan lingkungan hidup pasal 1 ayat (12) menyebutkan:

“pencemaran lingkungan adalah masuknya atau dimasukkannya makhluk hidup, zat, energy, dan atau komponen lain kedalam lingkungan hidup oleh kegiatan manusia sehingga kualitasnya turun sampai ke tingkat tertentu yang menyebabkan lingkungan hidup tidak dapat berfungsi sesuai peruntukannya”.

Menurut Choirul Fajri, kebijakan adalah keputusan atau tindakan yang mengatur pengelolaan dan pendistribusian sumber daya alam, finansial, dan manusia demi kepentingan umum atau masyarakat secara luas. Keberhasilan sistem manajemen yang baik dalam pengelolaan sampah dari pemerintah dan masyarakat dapat terwujud karena adanya organisasi yang bertanggung jawab dengan struktur organisasi yang jelas. Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang ataupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh negara untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas kehidupan orang banyak. Pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan publik seringkali mengalami kendala, oleh karena itu dibutuhkan kerja sama semua pihak untuk menyelesaikannya. Kendala bagi penyediaan layanan publik di antaranya adalah infrastruktur, sumber daya, dan kerangka kelembagaan pelayanan publik. Meningkatkan pelayanan publik seringkali merupakan permasalahan manajemen dibandingkan dengan masalah teknis atau masalah keuangan (Fajri, 2018).

Pemerintah dalam bekerja yang mencakup hubungan kepada masyarakat luas sejatinya melalui divisi Humas ataupun yang disebut

seorang *Public Relations* yang mewakili instansi berkomunikasi dengan masyarakat ataupun *stakeholder* lainnya. Kebanyakan orang menganggap *Public Relations* ialah hanya sebuah aktivitas, namun tak sedikit pula yang menganggap hal tersebut adalah sebuah profesi. Kedua anggapan tersebut tidak salah, namun yang terpenting adalah bagaimana seseorang dapat mengetahui apa itu bentuk, fungsi, serta macam *Public Relations*. Bahkan yang lebih penting adalah mengetahui perbedaan mana yang termasuk *Public Relations* mana yang bukan *Public Relations*.

Menurut Surahma, Tempat Pengolahan Sampah Terpadu (TPST) Piyungan, Bantul, memprihatinkan dari tahun ke tahun karena kapasitas yang sudah tidak mampu lagi menampung sampah. Tempat Pengolahan Sampah Terpadu adalah tempat dilaksanakannya kegiatan pengumpulan, pemilahan, penggunaan ulang, pendauran ulang, pengolahan, dan pemrosesan akhir sampah (UU No. 15 tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah). Kondisi tersebut dapat mempengaruhi lingkungan permukiman yang ada di sekitarnya. Hal ini merupakan implikasi hubungan keberadaan TPST dengan permukiman di sekitarnya. Keberadaan permukiman di sekitar TPST menjadi suatu fenomena yang unik. Tempat Pengolahan Sampah Terpadu dan permukiman seharusnya tidak dapat disandingkan. Pemenuhan perumahan dan permukiman merupakan hak dasar bagi setiap warga Negara Indonesia (Mulasari, 2016).

**Gambar 1.1 Jumlah Sampah yang Masuk TPST Piyungan Tahun 2010-2015**



*Sumber: Rekap Volume Sampah TPST Piyungan (diolah), 2016 Dalam Tri Widyaningsih (2017)*

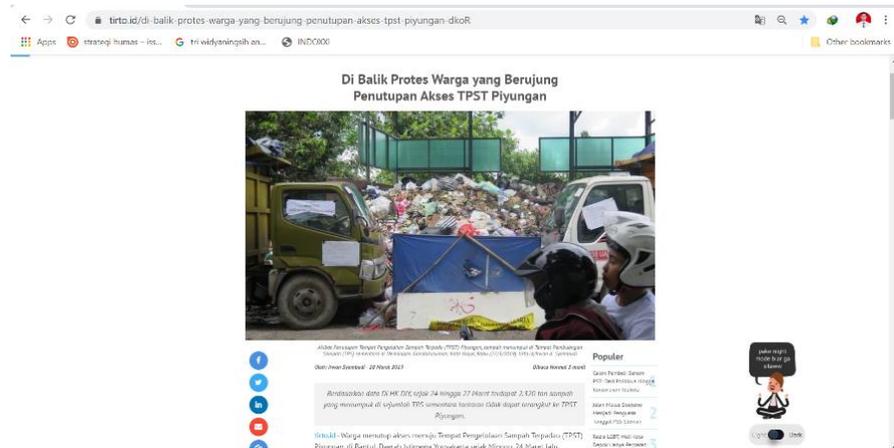
Sampah yang diangkut ke TPST Piyungan berasal dari Kabupaten Bantul, Kabupaten Sleman dan Kota Yogyakarta, sampah yang diangkut TPST Piyungan terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2015 volume sampah masuk ke TPST Piyungan mencapai 158.599 ribu kg dan setiap harinya TPST Piyungan menampung 400-500 ton sampah. Pengelolaan TPST Piyungan dilakukan oleh Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta.

**Gambar 1.2 Kondisi TPST Saat Penutupan Oleh Masyarakat Setempat**



Pengelolaan sampah di perkotaan merupakan kewajiban pelayanan publik pemerintah daerah. Pengelolaan sampah perkotaan membutuhkan sumber daya yang sangat besar karena timbulan sampah yang tidak pernah berkurang dan dampak besar yang ditimbulkan terhadap kesehatan dan kerusakan lingkungan. Munculnya berbagai kondisi persampahan yang ada, sejak dioperasikan TPST Piyungan maka berbagai dampak negatif yang kemungkinan akan muncul dan berpotensi menimbulkan resiko, antara lain adalah; Perubahan tata guna lahan, pencemaran udara, pencemaran air tanah, pencemaran air permukaan, penurunan tingkat kesehatan masyarakat, berkurangnya estetika lingkungan.

### Gambar 1.3 Dampak Penutupan Akses ke TPST Piyungan



Menurut tirto.id seperti cuplikan gambar diatas, masyarakat setempat sekitar Tempat Pengolahan Sampah Terpadu (TPST) di Piyungan mulai menutup akses jalan menuju Tempat pengolahan sampah tersebut. Hal ini dirasa masyarakat langkah yang tepat guna untuk menunjukkan kepada pemerintah daerah Daerah Istimewa Yogyakarta bahwa ada beberapa tuntutan mereka tidak kunjung dikabulkan. Sebelumnya masyarakat sekitar mengeluhkan tentang kondisi TPST yang semakin hari semakin memburuk. Tuntutan yang dimiliki masyarakat kepada pemerintah tidak kunjung direalisasikan, hingga saat ini terjadi penumpukan sampah yang benar-benar membludak yang mengakibatkan masyarakat setempat terganggu dengan adanya penumpukan sampah tersebut. (Sumber: <https://tirto.id/di-balik-protes-warga-yang-berujung-penutupan-akses-tpst-piyungan-dkoR> diakses pada 2 oktober 2019)

Masyarakat sekitar sebelumnya sempat mengimbau pemerintah agar membenahi dermaga pembuangan sampah akhir tersebut. Masyarakat juga mengeluhkan bahwa antrian kendaraan truk yang memuat sampah dari berbagai sudut kota berbaris memanjang sehingga mengganggu aktivitas masyarakat setempat. Bahkan sebelumnya sudah mengajukan keluhan kepada pemerintah tentang apa yang tengah dirasakan oleh masyarakat setempat. Selain itu, masyarakat juga sering mengeluhkan jalanan yang berlubang karena sering dilewati oleh kendaraan besar pengangkut sampah. Masyarakat meminta pemerintah agar melakukanaspalisasi untuk memperbaiki jalanan berlubang untuk mempermudah akses masyarakat dan tergenangnya air disaat musim hujan datang. Selaras dengan akses jalan, masyarakat juga menginginkan adanya neonisasi atau pemasangan lampu penerangan jalan di jalan sekitar TPST Piyungan tersebut.

Selain faktor akses jalan, faktor lingkungan juga dikeluhkan masyarakat sehingga melakukan aksi penutupan sementara yakni karena belum adanya kompensasi per-KK dari pemerintah kepada masyarakat setempat yang sudah lama terkena dampak sehari-hari dari dermaga pembuangan sampah tersebut. Masyarakat sangat mengharapkan kompensasi dari pemerintah terkait mengenai keberadaan TPST Piyungan. Hal ini muncul karena sejak keberadaan TPST sendiri, masyarakat belum pernah mendapatkan kompensasi dalam bentuk apapun dari pemerintah terkait. Selanjutnya, ada juga keluhan tentang drainase yang buruk di TPST Piyungan. Penyumbatan akibat penumpukan sampah membuat saluran-

saluran air tidak dapat berjalan dengan semestinya, bahkan semakin memburuk keadaannya ketika musim hujan datang. Luapan dari buruknya drainase meluas hingga memasuki kawasan masyarakat setempat, bahkan mengganggu kegiatan sehari-hari karena masyarakat harus mencium aroma tidak sedap yang dihasilkan tumpukan sampah serta buruknya drainase yang ada.

Masyarakat setempat menganggap pemerintah kurang memperhatikan himbauan serta keluhan masyarakat selama ini. Pemerintah juga dinilai tidak ada perhatian terkait keadaan TPST Piyungan saat ini. Masyarakat ingin keluhan serta tuntutan mereka didengarkan dan dikabulkan oleh pemerintah untuk kebaikan bersama dan untuk perhatian utama, karena sampah yang datang setiap harinya semakin bertambah dan semakin banyak terjadi antrian kendaraan dan juga terjadi penumpukan gunung sampah tersebut.

Selaras dengan keluhan keresahan yang dirasakan oleh masyarakat setempat, pemerintah juga mendapati beberapa kendala dalam mengatasi proses serta pengolahan sampah. Beberapa kendala tersebut ialah meliputi keterbatasan sumber daya serta keterbatasan anggaran. Tindakan yang masih berjalan yang dilakukan pemerintah setempat yakni meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana, termasuk didalamnya meliputi infrastruktur.

Sebelum terjadinya penutupan TPST di Piyungan oleh masyarakat, pemerintah terkait sudah melakukan beberapa upaya pendekatan dengan

masyarakat sekitar. Dilansir dari Bisnis.com serta Harianjogja.com, pemerintah sebelumnya sudah memberikan kompensasi masyarakat, namun sejauh ini kompensasi dari pemerintah tidak berupa uang tunai melainkan berupa bangunan. Selain itu, upaya lain pemerintah ialah mengedukasi masyarakat dengan diselenggarakannya pembinaan pengurangan sampah. Langkah tersebut dilakukan yang bertujuan untuk mengurangi maupun mendaur ulang sampah. (Sumber:<https://jogjapolitan.harianjogja.com/read/2019/07/31/511/1009317/tuntut-kompensasi-tunai-warga-kembali-tutup-pintu-masuk-tpst-piyungan> diakses pada 2 oktober 2019)

Peristiwa ini cukup menarik perhatian, karena penutupan atau blokade portal pintu masuk menuju TSPT Piyungan sudah diketahui oleh masyarakat luas. Pasalnya kasus ini sudah diberitakan oleh banyak media, terutama media *online*. Pemberitaan terkait peristiwa ini sendiri dalam kurun waktu satu minggu mencapai sekitar 23 pemberitaan secara *online* dari berbagai media. Hal ini didukung dengan keluhan masyarakat perkotaan tentang adanya tumpukan sampah di pinggir jalan, utamanya di depo sampah sementara. Selain menyebabkan penumpukan, masyarakat juga mengeluhkan bau yang sangat menyengat dari tumpukan sampah yang berada di pinggir jalan. Masyarakat mulai bertanya-tanya tentang keseriusan pemerintah untuk mengelola TPST Piyungan ini, seharusnya pemerintah sudah menyiapkan dana atau mendapat anggaran yang cukup untuk memperbaiki kerusakan atau kekurangan dari TPST. Pada awalnya

masyarakat telah memberikan masukan secara resmi sesuai prosedur, namun keluhan dari masyarakat tak kunjung ditanggapi. Semestinya dinas sadar akan hal-hal seperti ini sebelumnya. Namun setelah tak kunjung mendapatkan respon, maka masyarakat setempat melakukan konfrontasi dengan bentuk sepakat untuk menutup portal pintu masuk kendaraan yang akan membuang sampah sebagai tanda bahwa mereka ingin mendapatkan respon dari dinas serta pemerintah daerah.

Selaras dengan yang diungkapkan Imam Sugiyono selaku Kepala Pemrosesan Sampah, menjelaskan:

“Ya benar waktu itu terjadi penutupan akses menuju ke dalam TPST karena akses jalan ditutup oleh warga setempat. Penutupan tepat berada di portal masuk. Sehingga terjadi penumpukan antrian kendaraan yang hendak membuang sampah dan terjadi penumpukan sampah dimana-mana. Bahkan warga konfrontasi, berdemo serta menuntut beberapa permintaan kepada kami. Permasalahan ini harus segera diselesaikan karena terkait kepentingan banyak pihak.”

Dari wawancara *pra-survey* tersebut Kepala Seksi Pengelolaan Pemrosesan Akhir Sampah Dinas Lingkungan Hidup Yogyakarta membenarkan kejadian penutupan akses menuju TPST. Sehingga antrian kendaraan yang memuat sampah tidak dapat membuangnya dan terjadi penumpukan sampah di depo titik pembuangan sampah yang berada di perkotaan. Akibat dari penutupan akses masuk TPST menimbulkan dampak buruk bagi DLHK karena mengganggu aktivitas pembuangan sampah dan penumpukan sampah sehari-hari yang kurang lebih selama satu minggu.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan beberapa referensi dari penelitian terkait manajemen krisis. Penelitian yang telah dilakukan oleh

Ken Anne Kartika Suri tentang “Manajemen Krisis Pencemaran oleh PT Pertamina EP Asset 4 Field Cepu” hasilnya adalah menunjukkan penanggulangan krisis yang terjadi antara organisasi dengan masyarakat akibat pencemaran lingkungan melalui pengecekan langsung di lapangan (Suri, 2016). Penelitian selanjutnya oleh Luthfi Noppy Safitri tentang “Manajemen Krisis Public Relations PT. Indah Kiat Pulp And Paper TBK (IKPP) Perawang Terhadap Berkembangnya Isu Pencemaran Lingkungan”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan identifikasi krisis yang dilakukan dengan berkoordinasi bersama unit yang berkompeten dibidang lingkungan (Safitri, 2019). Selanjutnya, penelitian yang telah dilakukan oleh Ratna Sari Tamher tentang “Peranan Hubungan Masyarakat Dalam Manajemen Krisis Pasca Kasus Kebakaran Pasar Inpres Kota Tual”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pentingnya peranan humas dalam menghindari potensi konflik (Tamher, 2011). Adapun penelitian yang dilakukan oleh Roos Yuliastina Tentang “ Manajemen Krisis Public Relations (Studi Kasus Tentang Peran Public Relations Badan Pengembangan Wilayah Suramadu (BPWS) Dalam Menghadapi Resistensi Masyarakat Madura di Kabupaten Bangkalan Terhadap Kehadiran Lembaganya) memiliki hasil bahwa PR lebih berperan sebagai fasilitator komunikasi serta menggunakan tiga tahapan dalam penyelesaiannya yaitu tahapan praktis, merespon krisis, dan pasca-krisis (Yuliastina, 2017).

Berbeda dengan penelitian terdahulu, penelitian ini lebih berfokus tentang bagaimana langkah-langkah manajemen krisis yang telah dipilih dan

dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup kota Yogyakarta dalam mengatasi krisis penutupan akses jalan menuju TPST Piyungan oleh masyarakat sekitar Piyungan dengan metode studi analisis kasus dan menggunakan wawancara mendalam serta dokumentasi untuk mendapatkan data. Selanjutnya dalam validasi data menggunakan teknik triangulasi, membandingkan hasil wawancara dengan dokumentasi yang didapat.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dituliskan oleh peneliti dilatar belakang masalah maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

“Bagaimana langkah-langkah manajemen krisis yang dipilih Dinas Lingkungan Hidup Provinsi DIY dalam mengatasi penutupan TPST Piyungan oleh masyarakat sekitar?”

## **C. Tujuan**

Berdasarkan uraian yang telah dituliskan dilatar belakang masalah maka tujuan peneliti sebagai berikut:

Untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana langkah-langkah manajemen krisis DLHK DIY dalam mengatasi penutupan akses menuju TPS Piyungan.

## **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoretis maupun praktis.

### **1. Manfaat Teoretis**

Dengan adanya penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan referensi ilmiah untuk mahasiswa prodi Ilmu Komunikasi khususnya konsentrasi *Public Relations (PR)*. Selain itu, penelitian ini di harapkan dapat menambah pengetahuan tentang model bagaimana manajemen krisis yang diimplementasikan.

## **2. Manfaat Praktis**

### **a. Bagi Dinas Lingkungan Hidup DIY**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi yang membangun bagi Dinas Lingkungan Hidup dalam mengelola krisis yang terjadi.

### **b. Bagi Masyarakat**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang langkah-langkah yang dilakukan DLHK terhadap masyarakat.

### **c. Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta dapat menjadi pembelajaran kepada peneliti tentang bagaimana Manajemen krisis Dinas Lingkungan Hidup DIY dalam mengatasi krisis terkait penutupan akses TPST Piyungan.

## **E. KERANGKA TEORI**

### **1. Public Relations**

Pada dewasa ini *public relations* mencakup berbagai macam hubungan atau relasi yang semuanya bertujuan untuk mencapai suatu hubungan yang harmonis antara badan-badan yang menjalankan hubungan-hubungan itu dengan “masyarakat dalam” serta “masyarakat luar” yang ada urusannya dengan badan-badan tersebut. Selain itu dengan seiringnya berjalannya waktu, pengertian humas juga mengalami pembaharuan. Pengertian seorang humas tidak selamanya hanya berpaku pada satu pendapat saja.

*Public Relations* adalah fungsi manajemen yang menilai sikap publik, mengidentifikasi kebijaksanaan dan tata cara seseorang atau organisasi demi kepentingan publik, serta juga merencanakan dan juga melakukan suatu program kegiatan untuk mendapatkan pengertian dan dukungan dari publik (Effendy, 2009:116).

Menurut Scott M. Cutlip dan Allen H Centre (2006:6), menyatakan bahwa PR adalah fungsi manajemen yang menilai sikap publik sekaligus mengidentifikasii kebijaksanaan serta tata cara organisasi dengan kepentingan publiknya, dan merencanakan suatu program dan komunikasi yang bertujuan memperoleh pengertian dan dukungan dari publik. Adapun fungsi dari *public relations* sendiri, yakni mewakili publik pada manajemen dan manajemen pada publik sehingga tercipta

arus komunikasi dua arah, baik bagi informasi maupun perilaku. Secara otomatis fungsi humas termasuk fungsi manajemen dalam rangka mencapai tujuan sentral organisasi.

Berdasarkan definisi - definisi di atas, maka dari itu dapat dilihat bahwa dalam *Public Relations* itu terdapat suatu usaha dan atau suatu kegiatan untuk menciptakan sebuah kondisi yang harmonis. Kegiatan dari *Public Relations* dalam organisasi bertujuan untuk menciptakan dan memelihara hubungan-hubungan yang sehat dan produktif dengan publik tertentu. Kesimpulan dari definisi diatas juga bahwa *Public Relations* ialah memikirkan, merencanakan serta mencurahkan daya untuk membangun dan juga menjaga saling pengertian antara sebuah organisasinya dengan publiknya.

Menurut Fajar, *Public Relations* dapat dikatakan sebuah prinsip, karena dengan *relations* mengandung arti adanya hubungan timbal balik (*Two way Communication*). *Relations* yang dimaksud oleh *public relations* dalam praktek, berarti bahwa *relations* diadakan dalam rangka memperoleh *a sound and productive relations*, baik dengan publik tertentu maupun dengan masyarakat pada umumnya (Fajar, 2011).

Menurut Evawani, humas dibentuk di lembaga pemerintah diantaranya berfungsi sebagai juru bicara pemerintah, melakukan hubungan timbal balik antara pemerintah daerah dengan masyarakat umum dan organisasi kemasyarakatan untuk memperjelas kebijakan serta kegiatan yang dibuat oleh pemerintah daerah. Dengan adanya

pelaksanaan peran humas pemerintah, tujuan akhirnya adalah untuk membantu citra positif tentang pemerintah di mata masyarakatnya (Lubis, 2012).

Peranan Humas pemerintah adalah untuk menanggapi atau merespon mengenai pemberitaan yang salah serta pemberitaan yang dapat merugikan pemerintah, serta mengkomunikasikan atau menginformasikan berbagai kebijakan pemerintah kepada masyarakat. Hal ini bertujuan agar dapat membentuk citra positif pemerintah daerah di mata publik.

## **2. Manajemen Krisis**

Menurut Fink dalam mendefinisikan krisis sebagai berikut:

*“Crisis is an unstable time or state of affair in which a decisive change is impending-either one with the distinct possibility of a highly desirable and extremely positive outcome, or one with the distinct possibility of a highly undesirable outcome. It is usually a 50-50 proposition, but you can improve the odds.”*

Artinya menurut Fink, krisis ialah kondisi yang tidak stabil karena dibutuhkan pengambilan keputusan secara cepat. Keputusan yang dipilih akan menimbulkan dua kemungkinan. Pertama, hasil keputusan tersebut akan membuat organisasi atau instansi berada di situasi yang lebih buruk dari sebelumnya. Kedua, kemungkinan ini juga dapat terjadi dari hasil pengambilan keputusan yakni berupa hasil yang positif, hal tersebut akan membawa kondisi organisasi atau instansi kearah yang lebih baik. (Nova, 2009:68)

Menurut Coombs menyebutkan bahwa manajemen krisis itu adalah:

*“ a set of factors designed to combat crises or lessen the negative outcomes of a crisis and thereby protect the organization, stakeholders, and/or industry from damage”*

Artinya, suatu upaya yang direncanakan untuk memerangi krisis atau meminimalisir respon negatif dari suatu krisis dan untuk melindungi organisasi, *stakeholders*, dan atau industri dari suatu kerusakan.

Krisis dalam *Public Relations* merupakan peristiwa, rumor atau informasi yang kedepannya akan membawa pengaruh yang buruk bagi organisasi atau instansi terhadap citra, reputasi, serta kredibilitas yang dimiliki. Banyak organisasi atau instansi yang berfikir bahwa krisis hanya akan datang menyerang kepada organisasi atau instansi yang besar saja. Padahal krisis merupakan hal yang dapat terjadi kepada siapa saja, dimana saja, dan bahkan kapan saja baik itu individu, organisasi, maupun organisasi. Krisis yang dialami oleh organisasi diidentikkan dengan sebuah situasi yang dapat mengganggu kestabilan organisasi, serta dapat menimbulkan dampak negatif. Menurut Jonatha, ada tiga elemen yang mempengaruhi kesiapan internal dalam organisasi, yakni: Pertama, pengorganisasian dengan ketelitian yang tinggi sering digunakan untuk kognitif dan perilaku. Kedua, banyak penelitian yang menunjukkan bahwa organisasi dengan ketelitian yang tinggi lebih mampu mencegah krisis.

Ketiga, faktor lain yang dapat mempengaruhi krisis ialah faktor budaya dan struktur organisasi (Bundy, 2016).

Siapapun tidak dapat memprediksi datangnya krisis di sebuah organisasi atau organisasi termasuk seorang humas, tetapi mereka dapat mengetahui krisis jenis tertentu yang akan terjadi. Adapun beberapa faktor yang menyebabkan krisis menurut Kriyantono (2015:206 - 210), yaitu:

- 1) Krisis Teknologi, pada fase ini berupa kesalahan penggunaan teknologi dalam operasional organisasi. Pemahaman terhadap teknologi yang digunakan menjadi senjata utama dalam kegiatan operasional sebuah organisasi. Sehingga apabila terjadi suatu kesalahan dapat berdampak negatif pada publiknya.
- 2) Krisis Konfrontasi, krisis akibat hubungan yang buruk organisasi dengan publiknya. Publik yang tidak puas akan pelayanan maupun kegiatan organisasi dapat memicu publik untuk mengekspresikan kemarahannya secara berlebihan, baik terhadap media maupun aksi langsung.
- 3) Krisis *Malevolence*, terjadi ketika ada niat jahat seseorang maupun kelompok orang untuk menjatuhkan organisasi. Hal ini terjadi karena sudah direncanakan seseorang dalam bentuk terorisme.
- 4) Krisis Manajemen, perubahan di dalam internal organisasi atau pergantian manajemen menyebabkan krisis yang berpengaruh terhadap kinerja sumber dayanya. Seringkali organisasi tidak

menyiapkan rencana yang tepat dalam pergantian pimpinan, sehingga krisis jenis ini sebenarnya tidak perlu terjadi.

- 5) **Krisis Bencana Alam**, Krisis jenis ini biasanya mampu membuat manusia merasa tidak berdaya untuk menghadapinya karena datangnya tiba-tiba dan sulit untuk diprediksi. Krisis bencana alam dapat berupa bencana letusan gunung berapi, banjir, tsunami, gempa, dan bencana lainnya.
- 6) **Krisis Produk**, merupakan krisis yang diakibatkan kesalahan didalam proses produksi dan menyebabkan produk yang berbahaya bagi konsumen (Kriyantono, 2015:206 - 210)

Krisis pada dasarnya dapat digolongkan menjadi dua, yakni *Smoldering Crisis* yang lebih dikenal dengan sebuah krisis dapat diprediksi datangnya. Selanjutnya ada *Sudden Crisis* yaitu dimana keadaan sebuah krisis terjadi secara tiba-tiba dan tidak terprediksi. Sebuah krisis yang dapat terprediksi yakni ketika terjadi; kecelakaan kerja, kesalahan pengelolaan manajemen dalam manajemen, hal-hal tersebut merupakan hal-hal yang dapat diprediksi serta dapat dilakukan pencegahan sebelumnya.

Dalam terjadinya sebuah krisis tentunya ada tahap-tahap yang telah dilalui sebelumnya. Menurut Kriyantono (2015: 178-180) menunjukkan bahwa ada lima tahapan didalam siklus krisis yang harus diketahui dan dipahami sebagai berikut:

- 1) Tahap *pre-crisis* (sebelum krisis)**

Pada tahap ini merupakan kondisi sebelum sebuah krisis muncul. Bibit krisis sudah mulai nampak sehingga jika muncul suatu kesalahan yang kecil saja, krisis mudah terjadi. Bibit yang mulai muncul pada tahap ini seringkali tidak pernah diperhatikan karena beberapa aspek dalam organisasi memang penuh resiko. Selain itu organisasi tidak mempunyai perencanaan menghadapi krisis.

## **2) Tahap *warning* (peringatan)**

Selanjutnya, memasuki tahap ini dianggap sebagai salah satu tahap yang paling penting dalam siklus krisis. Di dalamnya, suatu masalah untuk pertama kalinya dikenali, dapat dipecahkan, diakhiri selamanya atau dibiarkan berkembang menuju kepada kerusakan yang menyeluruh. Krisis dapat dengan mudah muncul pada tahap ini karena ketakutan menghadapi masalah dan menganggapnya tidak ada. Seringkali reaksi yang umum terjadi ketika memasuki pada tahap ini adalah kaget, menyangkal dan pura-pura merasa aman.

## **3) Tahap *acute* (akut)**

Pada tahap ini krisis mulai terbentuk, media dan publik mulai mengetahui adanya masalah. Jika krisis sudah sampai pada tahap ini, organisasi tidak dapat berdiam diri karena sudah mulai menimbulkan kerugian. Saat inilah berbagai cara untuk menghadapi krisis yang telah terjadi.

Jalan terbaik untuk menghadapi krisis ketika sudah memasuki tahap ini adalah dengan membuka saluran informasi, keterbukaan informasi, dengan adanya akses yang mempermudah untuk berkomunikasi maka setidaknya peristiwa ini tidak semakin parah karena dapat memberikan kepastian secara aktual kapanpun informasi dibutuhkan.

#### **4) Tahap *clean-up* (pembersihan)**

Ketika masalah telah melewati tahap *warning* tanpa diselesaikan maka kerusakan organisasi mulai timbul. Inilah waktunya untuk memulihkan organisasi dari kerugian. Setidaknya menyelamatkan apa saja yang tersisa, baik sisa produk (jika dapat diaplikasikan), reputasi, citra organisasi, kinerja, dan lini produksi. Pada saat tahap pemulihan, organisasi harus menghadapi hal-hal yang terkait dengan hukum, media, dan tekanan publik. Tetapi pesan yang dapat diambil yaitu organisasi dapat melihat bagaimana suatu krisis akan timbul, bagaimana menghadapi krisis, serta memastikan krisis yang sama tidak akan kembali terulang kembali.

#### **5) Tahap *post-crisis* (sesudah krisis)**

Pada tahap ini, seperti yang sudah dijelaskan pada tahap sebelumnya, seharusnya organisasi baru bertindak setelah memasuki tahap *warning*. Sebuah krisis yang tidak dihentikan sejak awal, akan terjadi. Namun jika instansi dapat menyelesaikan krisis

tersebut dengan baik maka imbalannya akan mendapatkan kembali kepercayaan publik dan kegiatan kembali normal seperti semula dan krisis dapat dikatakan telah berakhir (Kriyantono, 2015: 178-180)

Pada saat melakukan penanganan krisis perlu dilakukan tindakan yang tepat dan cepat. Diharapkan semua pihak akan mampu bekerja sama untuk mencari solusi yang tepat dan terbaik dalam menyelesaikan krisis. Ketika instansi atau organisasi sedang mengalami krisis, tentu diperlukan penanganan yang tepat. Sehingga, dengan adanya tahap ini diharapkan bahwa terjadinya suatu krisis mampu melahirkan perubahan yang lebih baik untuk masa depan serta krisis yang akan datang.

Dalam penanganan krisis, adapun langkah-langkah yang tepat untuk mengelolanya menurut Iriantara (2004:124) yakni:

**a. Identifikasi Krisis**

Sebagai seorang *public relations* harus dapat mengidentifikasi sebuah krisis, dalam prosesnya dibutuhkan penelitian yang bersifat informal dan kilat, yang krisisnya terjadi dengan tiba-tiba dan cepat. Identifikasi atau diagnosis yang dilakukan tersebut dapat menjadi awal penting untuk mendapatkan data serta informasi yang digunakan pada tahap-tahap berikutnya.

**b. Analisis Krisis**

Informasi dan data-data yang sudah didapatkan pada tahap sebelumnya dikumpulkan untuk diuraikan untuk selanjutnya

dilakukan analisis. Analisis seperti ini dilakukan untuk sebagai dasar menentukan pengambilan keputusan dan tindakan yang tepat.

#### **c. Isolasi Krisis**

Krisis merupakan sebuah hal yang sering dipandang negative oleh kebanyakan orang. Hal ini tidak lepas dari adanya pengaruh krisis yang dapat menular ke berbagai sektor. Hal seperti ini harus ditangani dengan tepat yakni mencegah agar tidak meluas dengan cara mengisolasi krisis.

#### **d. Pilihan Strategi**

Strategi dalam mengelola krisis sangat penting untuk diperhatikan. Setelah melalui analisis serta isolasi krisis, sebelum menuju ke tahap berikutnya, memilih strategi mana yang harus digunakan. (Iriantara, 2004:124)

Dalam menangani krisis ada tiga strategi, yakni :

##### **1) Strategi Defensif**

Langkah-langkah yang diambil dalam strategi ini dengan cara mengulur waktu dan tidak melakukan apa-apa, serta membentengi diri dengan sekuat-kuatnya.

## **2) Strategi Adaptif**

Langkah di dalam strategi ini mencakup hal-hal yang lebih luas yakni meliputi; Mengubah kebijakan, memodifikasi operasional, komposisi, dan meluruskan citra.

## **3) Strategi Dinamis**

Strategi ini lebih bersifat makro dan juga dapat mengubah karakter sebuah organisasi. Strategi ini dipilih pada saat tidak menemukan lagi cara yang pas untuk penanganan sebuah krisis yang terjadi. Hal ini meliputi; merger dan akuisisi, investasi baru, menjual saham, meluncurkan produk yang baru dibarengi dengan penarikan produk yang lama, menggandeng kekuasaan, dan membuat isu baru untuk mengalihkan perhatian.

Morissan (2006:155) mengemukakan panduan guna mempersiapkan menghadapi krisis dengan cara:

1. Melakukan sebuah identifikasi yang mengarah ke hal-hal yang menyebabkan kesalahan, sekaligus melakukan penilaian terkait kelemahan dari organisasi secara menyeluruh.
2. Menentukan prioritas dalam menangani sebuah kasus berdasarkan titik yang dianggap lemah.

3. Merancang sebuah pertanyaan, jawaban serta solusi untuk setiap permasalahan yang berpotensi menjadi krisis.
4. Harus dapat menentukan fokus antara apa yang harus dilakukan dengan apa yang harus dikatakan pada saat krisis terutama pada jam-jam awal ketika krisis muncul.
5. Mengendalikan diri sebagai bagian strategi agar dapat menahan diri serta bersikap netral, tidak terpancing dengan berita yang beredar dan tidak berlebihan dalam memberikan respon.

Jika dilihat dampak dari krisis tentu saja sangat memungkinkan adanya dampak negatif dan kerugian besar didalamnya, terlebih terkait citra dari sebuah instansi yang sedang meghadapi krisis, pasti mengalami dampak yang nyata. Menghadapi sebuah krisis, insan *Public Relations* dapat menggunakan langkah – langkah strategi 3P menurut Soleh Soemirat (2010:184):

**Strategi pencegahan,** adalah sebuah langkah preventif untukantisipasi terhadap suatu krisis. Seorang *Public Relations* tentu saja dituntut memiliki kepekaan dari tanda – tanda yang muncul saat krisis. PR harus mampu untuk berpikir yang strategis agar dapat mengantisipasi, serta menganalisis dan juga memposisikan sebuah krisis agar dapat di cegah sejak dini.

**Strategi persiapan,** ketika sebuah krisis tidak dapat diatasi dan diketahui sejak awal, strategi persiapan memiliki dua langkah sebagai berikut:

- a. Instansi harus memiliki sebuah tim untuk mengelola krisis, tim ini beranggotakan pemimpin organisasi, manajer umum, manajer personalia, manajer operasi, manajer keamanan, dan manajer *public relations*. Setiap anggota diharuskan memiliki hubungan yang baik dengan anggota lainnya, selalu berhubungan melalui telpon, surat, rapat, serta sering melakukan komunikasi saat mengatasi krisis.
- b. Tim yang ada harus dapat informasi terkait krisis yang sedang terjadi dengan akurat dan jelas, sehingga ketika ada media yang ingin melakukan konfirmasi dapat terjawab dengan informasi yang akurat.

**Strategi penanggulangan**, langkah terakhir ketika strategi pencegahan dan strategi persiapan tidak dapat dijalankan, tentu langkah ini merupakan pilihan terakhir dengan strategi penanggulangan, yaitu masa kuratif. Dalam strategi ini terdapat langkah-langkah didalamnya sesuai dengan kondisi krisis:

- a. **Kondisi krisis akut**, hal yang harus dilakukan dalam kondisi ini yakni:
  - 1) Mengidentifikasi krisis, mencari sumber penyebab adanya krisis. Karena jika tidak mengetahui sumber utama penyebab krisis akan sulit dalam penanggulangan.
  - 2) Mengisolasi krisis, agar sebuah krisis dapat tertangani dengan baik, tentu dibutuhkan isolasi krisis. Tim khusus dibebaskan dari

kegiatan rutinnnya dan bekerja sama dengan anggota lainnya. Tim juga harus memiliki juru bicara untuk menghadapi publik pers agar tidak ada berita yang menyimpang atau memperburuk krisis.

- 3) Mengendalikan krisis, agar krisis tidak meluas, krisis tersebut harus didalam kendali. Ketika krisis telah dapat diidentifikasi, penanggulangan dapat dilaksanakan dan dapat dikendalikan. Setelah itu keputusan yang tepat dan baik harus diambil.

**Kondisi kesembuhan,** kondisi ini terjadi ketika instansi atau organisasi mencoba mencari mengapa krisis dapat terjadi. Ketika sebuah instansi gagal dalam menanggulangi krisis, maka kondisi kesembuhan tidak akan pernah tercapai. Namun ketika krisis dapat ditanggulangi dengan baik, maka akan mencapai kondisi ini. Sehingga dapat dikatan bahwa masa ini adalah kondisi yang menenangkan karena sudah mengarah pada pemulihan (kesembuhan) (Soleh Soemirat, 2010:184).

### **3. Komunikasi Krisis**

Melakukan sebuah komunikasi pada saat mengalami krisis tentunya menjadi hal yang wajib, memilih cara yang tepat untuk penanganan merupakan hal yang dianggap sangat penting demi masa depan organisasi. Adapun cara atau strategi yang dapat dipilih untuk menjalankan komunikasi krisis menurut W. Timothy Coombs (2007:14), adalah:

- 1) *Attack the accuser.* Pada tahap ini organisasi atau instansi mengakui telah terjadi sebuah krisis namun kenyataan dan logika tak sesuai.

Sehingga hal ini menyebabkan sengketa dan permasalahan yang baru pada krisis yang dialami instansi.

- 2) *Denial*. Instansi tidak mengakui adanya sebuah krisis yang telah terjadi. Membuat penyangkalan didalam permasalahan yang terjadi.
- 3) *Scapegoating*. Instansi akan menyalahkan seseorang atau kelompok yang diluar instansi atas krisis yang telah dialami.
- 4) *Excuse*. Instansi akan meminimalisir tanggungjawabnya pada krisis. Perhatian serta fokusnya terhadap krisis diacuhkan atau berusaha menghindari, instansi mengungkapkan bahwa mereka merasa tidak memiliki kontrol atas permasalahan krisis tersebut.
- 5) *Justification*. Permasalahan krisis akan diminimalisir dengan mengungkapkan bahwa tidak ada korban atau korban yang terkena tidak mengalami hal yang cukup serius. Biasanya strategi ini digunakan ketika terjadi kecelakaan kerja.
- 6) *Ingratiation*. Melakukan tindakan yang dapat menenangkan publik. Ketika publik melakukan protes secara langsung maka langkah instansi memberikan hadiah yang dapat meredakan amarah publik.
- 7) *Full Apology*. Instansi memilih tindakan untuk melakukan tanggungjawabnya serta meminta maaf kepada publik dan memberikan kompensasi untuk masalah yang telah ditimbulkan.

## **F. METODE PENELITIAN**

### **1. Jenis Penelitian**

Pada penelitian ini metode yang akan digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif ialah penelitian yang lebih menekankan pada hal yang terpenting dari suatu sifat dan jasa. Penelitian ini merupakan jenis penelitian yang sesuai dengan penulis untuk mengeksplor hal-hal yang tidak dapat dikuantitatifkan, yang sifatnya deskriptif seperti proses kerja, karakteristik suatu barang jasa, gambar-gambar, gaya-gaya, tata cara suatu budaya, model fisik serta hal-hal lainnya. (Satori dan Aan, 2012:22).

Selain itu menurut Mulyana (2010:150) disebutkan tujuan daripada penelitian kualitatif yakni mempertahankan sebuah bentuk dan isi perilaku manusia serta menganalisis bagaimana kualitasnya sebagai pengganti dan mengubahnya menjadi ensitas kuantitatif.

### **2. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini akan dilakukan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) beralamat di Jalan Argulobang No. 19, Baciro, Kec. Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55225

### **3. Objek Penelitian**

Objek yang akan diteliti adalah bagian yang menjadi *Public Relations* Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Yogyakarta dalam

menyelesaikan krisis yang diakibatkan penutupan akses menuju TPST Piyungan.

#### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Agar penelitian ini mendapat data yang akurat, maka peneliti akan menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara:

##### **a. Wawancara Mendalam**

Pada penelitian ini peneliti akan menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara. Wawancara secara detail untuk mengetahui tentang bagaimana manajemen krisis Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Yogyakarta dalam mengatasi krisis. Wawancara merupakan bentuk komunikasi antara dua orang dengan melibatkan seseorang yang akan memperoleh sebuah informasi dari orang lain dengan cara mengajukan pertanyaan berdasar tujuan tertentu. (Mulyana, 2010:180).

##### **b. Dokumentasi**

Peneliti juga akan menggunakan teknik pengumpulan data melalui cara dokumentasi untuk mendapatkan informasi melalui dokumentasi kegiatan. Menurut Moleong (2001:161) dokumentasi adalah pengumpulan data tertulis yang sudah disusun oleh seseorang untuk organisasi guna keperluan pengujian atas suatu peristiwa. Dokumen ini juga dapat digunakan sebagai sumber data untuk keperluan pengarsipan, pengujian, pembuktian, dan bahkan untuk identifikasi suatu masalah dan memprediksi suatu masa yang akan datang dari dokumentasi sebelumnya atau terdahulu.

Dokumentasi juga dapat digunakan dalam mencari data terkait dan berhubungan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Data yang digunakan berupa foto-foto kegiatan, tulisan dan data lainnya. Peneliti akan membaca serta menganalisis data yang telah didapatkan.

## **5. Informan Penelitian**

Informan penelitian merupakan orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi meliputi situasi dan kondisi penelitian (Moleong 2016:132). Adapun kriteria yang dipilih menjadi informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Pertama, Imam Sugiyono merupakan Kepala Seksi Pengelolaan Pemrosesan Akhir Sampah dari Dinas Lingkungan Hidup & Kehutanan pemerintah provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang mengatasi pada saat peristiwa penutupan serta juga sekaligus menjadi seorang PR pada kasus ini. Pemilihan informan peneliti ini dianggap salah satu yang memiliki kredibilitas karena secara langsung ke lapangan sebagai perwakilan dari DLHK untuk menyelesaikan serta memimpin dalam penentuan strategi dan program.
- b. Kedua, Arif Setiadi Ketua Komisi C DPRD DIY. Komisi C memiliki wewenang dalam proses pembangunan sarana dan prasarana di wilayah DIY. Arif Setiadi merupakan perwakilan dari pemerintah yang ikut dalam proses penyelesaian krisis

sebagai salah satu penyusun program dan strategi yang mewakili pemerintah daerah.

- c. Ketiga, memilih Bapak Yono selaku Ketua RT 04/ RW 44, yang beralamat Kp. Bendo, Dusun Ngablak, Desa Sitimulyo, Piyungan, Bantul, DIY. Hal ini dikarenakan agar mendapatkan informasi dari perspektif yang berbeda serta akurat. Disamping itu beliau dilibatkan secara langsung dalam penyelesaian kasus ini. Beliau merupakan perwakilan dari masyarakat yang cukup vokal dalam hal penutupan oleh masyarakat sekitar serta terlibat langsung dalam proses penyelesaian krisis.

## **6. Teknis Analisis Data**

Data analisis yang digunakan dalam penelitian dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif. Menurut Bogdan dan Biklen (dalam Moleong, 2001:248) dikatakan bahwa kualitatif merupakan cara yang dilakukan dengan bekerja menggunakan data, mengorganisasikan data, memilah-memilah jadi satuan yang dapat dikelola, mencari dan menemukan pola, serta apa yang dapat diceritakan kepada oranglain. Menurut Miles dan Huberman, analisis kualitatif ialah proses yang memiliki tiga jalur yang terjadi bersamaan (Prastowo, 2014:241).

Hal tersebut ialah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi dengan penjarahan:

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, serta transformasi data yang muncul dari lapangan.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan kumpulan informasi yang tersusun dan memberi kemungkinan adanya sebuah kesimpulan yang dapat ditarik dari pengambilan tindakan. Penyajian data juga merupakan cara utama untuk menghasilkan data secara valid untuk kedepannya diperlukan untuk menarik kesimpulan yang benar atautkah terus melakukan analisis selanjutnya.

c. Menarik Kesimpulan (Verifikasi)

Peneliti dalam menarik kesimpulan akan mencari arti dari data yang didapat, mencatat, pola-pola, penjelasan, yang akan diketahui alur sebab-akibat dan proporsisi. Dengan melakukan langkah tersebut peneliti akan menemukan sebuah kesimpulan dalam penelitian serta menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan.

## **7. Uji Validitas Data**

Peneliti dalam melakukan penelitian ini akan menggunakan teknik triangulasi untuk menguji datanya. Teknik ini memanfaatkan sesuatu yang lain diluar untuk mengecek atau membandingkan data. Triangulasi dengan

sumber berarti membandingkan dan mengecek kembali derajat suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif (Patton dalam Moleong, 2001:178).

Triangulasi dapat dicapai dengan cara:

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan orang secara pribadi.
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
- d. Membandingkan keadaan serta perspektif seseorang dengan berbagai pendapat.
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Dengan cara-cara tersebut peneliti akan menggunakan salah satu cara yaitu membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan, seperti yang tertulis pada *point e*, yaitu dengan membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu isi dokumen yang berkaitan.

#### **G. SISTEMATIKA PENULISAN**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun untuk mempermudah dalam melakukan penyajian dari hasil analisis data dan menjabarkan proses analisis pada saat melakukan penelitian. Penelitian ini akan disusun secara sistematis yang terdiri dari 4 Bab yaitu :

## BAB I      Pendahuluan

Bab I dalam penelitian ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka teori, penelitian terdahulu, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

## BAB II     Gambaran Umum Objek Penelitian

Gambaran dan profil umum dari Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Daerah Istimewa Yogyakarta akan dipaparkan dalam bab II ini.

## BAB III    Sajian dan Analisis Data

Dalam bab III akan dipaparkan mengenai Manajemen krisis Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2019. Selain itu juga akan digambarkan hasil dari penelitian dan juga analisis berdasarkan teori yang sudah dipaparkan pada bab I.

## BAB IV    Penutup

Berisikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dan saran.