

Peran humas dinas kebudayaan dan pariwisatapekanbaru dalam mengelola pandemi covid-19

Sista Delarani Sianturi¹⁾, Ni Ketut Arismayanti²⁾, Fanny Maharani Suarka³⁾

1, 2, 3) Program Studi Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana,

E-mail: sistadelarani55@gmail.com, arismayanti_pariwisataunud.ac, maharani@unud.ac.id

Abstrak

Penelitian ini membahas peran humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Pekanbaru dalam Mengelola Pandemi Covid-19. Maka menggunakan tiga rumusan masalah yaitu mengenai bagaimana tahapan krisis pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Pekanbaru, bagaimana pengelolaan pandemi Covid-19. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Pekanbaru dan Bagaimana Program Pengendali Pandemi Covid -19 oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan definisi operasional variabel pertama dari konsep konsep Kiki (2010) mengenai Tahapan Krisis diantaranya : tahap prodromal, tahap akut, tahap kronik, dan tahap resolusi untuk menjawab rumusan masalah pertama mengenai tahapan krisis pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Pekanbaru dan menggunakan definisi operasional variabel ke-2 menggunakan konsep Rosady (2010). Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif dan kuantitatif, dengan sumber data primer dan sekunder. Menggunakan teknik pengumpulan data wawancara terstruktur, studi kepustakaan, dokumentasi dan menggunakan informan pangkal dan kunci. Teknik analisis data yaitu kualitatif. Hasil penelitian ini menyatakan pengelolaan yang dilakukan oleh Humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Pekanbaru meliputi tahapan identifikasi, analisis, isolasi, pilihan strategi, dan program pengendali. Pemilihan strategi menggunakan pemilihan strategi adaptif yang meliputi mengubah kebijakan, modifikasi operasional, kompromi dan meluruskan citra. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat diambil simpulan Pengelolaan yang dilakukan oleh Humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Pekanbaru meliputi tahapan identifikasi, analisis, isolasi, pilihan strategi, dan program pengendali. Adapun beberapa programpengendalian yang dibuat seperti gerakan bersih -bersih yang diberi nama Gerakan Bisa, dan membuat *event-event* yang tujuannya menarik kunjungan. Pemilihan strategi menggunakan pemilihan strategi adaptif yang meliputi mengubah kebijakan, modifikasi operasional, kompromi dan meluruskan citra.

Kata kunci: Peran Humas, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, Pekanbaru, Covid-19.

Abstract

This research discusses The role of Public Relation of the Pekanbaru Culture and Tourism Office in the Covid-19 Pandemic. So using three problem formulations, named regarding the staged of the crisis at the Pekanbaru Culture and Tourism Office, how management of the Covid-19 by the Pekanbaru Culture and Tourism Office and How controlled programmed pandemic Covid-19 by by the Pekanbaru Culture and Tourism Office. This research uses the operational definition of the first variable from the concept of the concept of Kiki (2010) regarding the Crisis Stages including: the prodromal stage, the acute stage, the chronic stage, and the resolution stage to answer the first problem formulation regarding the crisis stages at the Pekanbaru Culture and Tourism Office and using variable operational definitions the second uses the concept of Rosady (2010). This research uses qualitative and quantitative data types, with primary and secondary data sources. Using structured interview data collection techniques, literature study, documentation and using base and key informants. The data analysis technique is qualitative. The results of this study state that the management carried out by the Public Relations of the Pekanbaru Culture and Tourism Office includes the stages of identification, analysis, isolation, choice of strategies, and control programs. Strategy selection uses adaptive strategy selection which includes changing policies, operational modifications, compromises and straightening the image. Based on the results of data analysis and the discussion that has been described, it can be concluded that the management carried out by the Public Relations of the Pekanbaru Culture and Tourism Office includes the stages of identification, analysis, isolation, choice of strategies, and control programs. There are several control programs made such as a clean-up movement called the Can Movement, and organizing events with the aim of attracting visits. Strategy selection uses adaptive strategy selection which includes changing policies, operational modifications, compromises and straightening the image.

Keywords: The Role of Public Relation, Department of Culture and Tourism, Pekanbaru, Covid-19

1. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan sebuah perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain. Dalam implementasinya pariwisata ini dilakukan dengan tujuan rekreasi, refreshing maupun untuk spiritual. Dewasa ini kegiatan pariwisata sudah sangat berkembang. Didukung dengan gencarnya pihak pemerintah dalam melakukan pembangunan dan pengembangan dalam sektor ini. Selain menjadi faktor *income* negara, kegiatan pariwisata ini juga dapat menjadi metode dalam memperkenalkan budaya yang dimiliki. Kepariwisata adalah seluruh kegiatan yang berkaitan dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat sesama wisatawan, pemerintah daerah dan pengusaha (Undang-Undang No 10 tahun 2009).

Setiap daerah di Indonesia memiliki pemerintah daerah yang bertanggungjawab atas pariwisata yang ada di daerah tersebut yaitu Dinas Kebudayaan dan Pariwisata. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata dibentuk oleh pemerintah sebagai suatu badan yang diberi tanggung jawab dalam pengembangan dan pembinaan kepariwisataan pada umumnya baik tingkat nasional maupun ditingkat daerah. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata memegang peran penting dalam pariwisata di setiap daerah, demikian juga halnya dengan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata di Kota Pekanbaru.

Pekanbaru merupakan suatu daerah yang terletak di jalur lintas Timur Sumatra, kota ini terhubung dengan beberapa kota lain seperti Medan, Padang dan Jambi. Pekanbaru juga merupakan ibukota dari provinsi Riau. Pekanbaru memiliki beberapa daya tarik wisata seperti air terjun, museum, taman bermain dan bangunan-bangunan sejarah. Wisatawan yang berkunjung ke Pekanbaru tidak hanya orang yang liburan tetapi berbagai orang datang ke daerah ini untuk melakukan urusan bisnis. Adapun daya tarik wisata yang ada di Pekanbaru seperti terdapat di Tabel 1.1

Tabel 1.1 Destinasi Wisata Kota Pekanbaru

No	Jenis Daya Tarik Wisata	Nama Daya Tarik Wisata
1.	Alam	Danau Zamrud, Pantai Indah Selat Baru, Pantai Tanjung Lapin, Pulau Beting Aceh, Pantai Perapat Tunggal, Cagar Biosfer Giam Siak Kecil Bukit Batu, Pantai Ketapang Rupal, Danau Meduyan, Air Terjun Tembulun Berasap, Air Terjun Denalo, Camping Ground, Danau Biru Seberida, Pantai Motong, Air Terjun Tujuh Tingkat, Tasik Nambus, Pantai Beting Beras.
2.	Budaya	Festival Siak Bermadah, Masjid Raya Syahabuddin, Mokom Koto Tinggi, Makam Sultan Syarif Qasim, Kapal Kato, Museum Balairung Sri, Kelenteng HockSiu Kiong, Rumah Adat Suku Sakai, Makam Raja Kecik, Masjid Raya dan Makam Raya, Komplek Makam Raja-Raja Indragiri, Rumah Adat Kenegrian Talu, Festival Sampan Leper, Agrowisata Kelapa.

3.	Buatan	Kawasan istana Assyerayah AL Hasyimah, Kawasan Mempura Heritage, Pusat Pelatihan Gajah, Ekowisata Mangrove Rawa Mekar Jaya, Agrowisata Bunga Raya, Agrowisata Bunga Raya, Festival Serindit Boat, Pasar Seni Kasturi, Situs Datuk laksamana Raja Dilaut, Kawasan Arena Pacu Jalur (Tepian Narosa), Pemandian Air Panas Sungai Pinang, Laman Silat Pangean, Air Terjun Menderas, Agrowisata Sungai Tohor, Desa Wisata Bokor, Jembatan Pelangi, TamanWisa Love Refi, Asia Farm, Jembatan Siak II, Kampoeng Rabbit, Rumah Jamur, Taman Wisata Agro Tenayan Raya, Taman Bunga Impian Okura, Taman Wisata Kacang Mayang, Taman Rindu Sempadan, Taman Wisata Alam Mayang, Taman Selfie Danau Akap Air Hitam.
----	--------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, 2020.

Wisata sejarah Kota Pekanbaru memiliki banyak peninggalan-peninggalan pada masa kerajaan melayu yang berpusat di siak, selain itu di Kota Pekanbaru banyak terdapat makam pahlawan yang juga di jadikan destinasi wisata sejarah.

Wisata religi merupakan wisata yang diminati wisatawan. Hal ini dikarenakan Kota Pekanbaru memiliki sejumlah tempat persembahyangan untuk Agama Budha dan Islam. Banyak wisatawan yang berkunjung ke Kota Pekanbaru untuk lakukan ziarah terhadap para leluhur atau pun memohon sesuatu. Salah satu wisata religi yang sering dikunjungi adalah Mesjid An-Nur yang di bangun hampir menyerupai Taj-Mahal dan sekaligus inilah yang menjadi daya Tarik wisata bagi pengunjung.

Selain wisata sejarah dan wisata religi Kota Pekanbaru juga memiliki wisata belanja yaitu terdapat di pasar bawah. Dengan tersebarnya pusat perbelanjaan baik itu modern dan tradisional, tak jarang Kota Pekanbaru menjadi tempat pembelanjaan bagi wisatawan. Selain itu Kota Pekanbaru juga sering mengadakan fesival budaya dengan memberikan suguhan yang bersifat budaya seperti menampilkan menenun songket, pertunjukan tarian melayu seperti tari Zapin dan berbagai macam pertunjukan lainnya.

Dua tahun terakhir terjadi penurunan jumlah kunjungan wisatawan yang cukup besar di Pekanbaru yang disebabkan oleh bencana asap yang melanda Riau yang dampaknya dirasakan salah satunya oleh Kota Pekanbaru. Adapun jumlah kunjunga wisatawan ke Kota Pekanbaru dapat dilihat pada Tabel 1.2 berikut :

Tabel 1.2 Jumlah Kunjunga Wisatawan Ke Pekanbaru

Tahun	Jumlah Kunjungan Wisatawan
2017	631,725
2018	700,602
2019	55.786
2020	13.703

Tahun 2019 dan 2020 menjadi tahun perjuangan bagi rakyat kota Pekanbaru. Ada peristiwa yang menyebabkan penurunan kunjungan wisata sangat drastis yakni Pandemi yang diakibatkan oleh Pandemi Covid-19. Kemunculan Pandemi Covid-19 sendiri diawali di Negara China pada 1 Desember 2019 dan ditetapkan sebagai pandemi oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) Pada 11 Maret 2020. Tanggal 2 maret 2020 menjadi kasus pertama Pandemi Covid-19 di Indonesia yang dibuktikan dengan terpaparnya dua orang warga asal Depok hingga terus mengalami peningkatan, Hingga pada tanggal 19 maret 2020 terdapat kasus Pandemi Covid-19 di Pekanbaru yang terbukti

dengan adanya salah satu warga Pekanbaru yang baru saja pulang dari Malaysia dinyatakan positif. Pandemi Covid-19 pun terus menyebar luas hingga harus menyebabkan Pekanbaru melakukan PSBB atau pembatasan sosial berskala besar sebanyak tiga kali yakni yang pertama pada 17-30 april 2020 dan yang kedua pada 1-14 april dan yang ketiga pada 15-28 mei 2020. Pekanbaru juga menerapkan PPKM atau Pelaksanaan Pembatasan Kegiatan Masyarakat pada 13 juni 2021 yang berlangsung selama 14 hari.

Pada dunia pariwisata pandemi ini memberi pengaruh yang sudah pasti penurunan terhadap kunjungan wisatawan, untuk itu perlu adanya hal yang dilakukan untuk menanggulangi pandemi yang terjadi ini. Seiring perjalanan pengoperasiannya tentu setiap perusahaan mengalami fase krisis atau pasang surutnya tidak terkecuali kota ini yang juga mengalami hal demikian, adapun krisis yang terjadi dikarenakan bencana alam yakni Pandemi Covid-19.

Pandemi Covid-19 ini juga menyebabkan berkurang bahkan berhentinya kegiatan bepergian, dikarenakan tutupnya beberapa maskapai penerbangan sampai kepada program pemerintah yang menyatakan harus berada di rumah atau *stay at home*. Tidak hanya itu bahkan semua kegiatan yang seharusnya dikerjakan diluar rumah dihimbau untuk dilakukan dirumah seperti bekerja dan sekolah. Pandemi Covid-19 ini juga secara otomatis menghentikan semua aktivitas diluar rumah yang tentunya juga mempengaruhi kunjungan yang dilakukan orang perorangan maupun kelompok yang akan berimbas kepada kuantitas kunjungan yang terjadi.

Selain para *stakeholder* pemerintah juga mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk mengelola keadaan krisis tersebut agar tidak menyebabkan merosotnya kondisi pariwisata yang berlarut. Salah satu instansi yang bertugas adalah Dinas Kebudayaan dan Pariwisata. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru terletak di Jl. Arifin Ahmad No.39, Tangkerang Barat, Marpoyan Damai. Selama pandemi yang memberikan dampak penurunan jumlah kunjungan ke Pekanbaru pihak dinas kebudayaan dan pariwisata Pekanbaru melakukan berbagai rangkaian upaya untuk mengelola Pandemi Covid-19 yang sedang terjadi. Mengingat tugas dan tanggung jawab dinas ini ialah salah satunya mengatur operasional serta menjaga kestabilan pariwisata untuk itu pihak dinas bisa dikatakan pihak yang penting dan terlibat dalam mengatasi segala yang terjadi termasuk *menghandle* segala hal yang terjadi terutama hal yang menyebabkan krisis, inilah yang mendasari keputusan penulis mengambil Dinas Kebudayaan dan Pariwisata menjadi Subjek Penelitian.

Humas adalah fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya, menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan, dan kerja sama, melibatkan manajemen dalam menghadapi persoalan/permasalahan, membantu manajemen untuk mampu menanggapi opini publik, mendukung manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif, berguna sebagai sistem peringatan awal untuk membantu mengantisipasi tren, dan menggunakan penelitian dan teknik suara yang layak dalam komunikasi sebagai alat utama.

Humas mempunyai peranan penting dalam menangani masa krisis, mengingat masa krisis dapat berdampak negatif terhadap citra perusahaan, sehingga dapat dikatakan Humas merupakan fungsi manajemen yang strategis. Terkadang sebuah peristiwa hanya diketahui oleh para karyawan dari sebuah organisasi dan tidak diketahui oleh publik eksternal. Tetapi, jika manajemen tidak meresponnya dengan cepat dengan cara memberikan informasi yang benar dan dapat dipercaya atau tidak melakukan tindakan yang tepat, maka akan meningkatkan eskalasi dari peristiwa tersebut dan membuat lebih sulit untuk mengatasinya.

Scott M. Cutlip, Allen H. Center dan Glen M. Broom (2006:5) mendefinisikan fungsi manajemen dari Humas yakni membangun dan mempertahankan hubungan baik dan bermanfaat antara organisasi atau perusahaan dengan publik yang mempengaruhi sukses atau gagalnya organisasi. Peran Humas erat kaitannya dengan fungsi manajemen yang menggaris bawahi pada tanggung jawab mengelola dan mengembangkan reputasi perusahaan. Mengembangkan komunikasi antara perusahaan dan publik dianggap penting untuk menciptakan dan mempertahankan *goodwill* dan mutual *understanding publik* (Nova, 2017:47).

Menurut Ruslan (2013: 10) terdapat empat peran utama Humas yakni :

1. Sebagai komunikator atau penghubung antara organisasi atau perusahaan yang diwakili dengan publiknya.
2. Membina hubungan, yaitu berupaya membina hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan publiknya.
3. Peran *back up managemet*, yakni sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi atau perusahaan.
4. Membentuk *corporate image*, yakni *Humas* berperan dalam menciptakan citra positif bagi organisasi atau perusahaan.

Peran dan fungsi *Humas* dapat terwujud dan terealisasi dengan adanya strategi yang terencana matang sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dalam perusahaan. Menurut Ahmad S. Adnanputra batasan pengertian strategi *Humas* adalah alternatif optimal yang ditentukan agar dapat mencapai tujuan dalam rencana *Humas* yang tertuang dalam kerangka terencana. Strategi dipilih untuk mencapai hasil, seperti pernyataan dalam sasaran yang sudah dipastikan. Menurut H.Fayol menyatakan sasaran kegiatan *Humas* yakni: (2017:56)

1. Membangun identitas dan citra perusahaan (*building corporate identity and image*)
 - 1) Membentuk identitas dan citra perusahaan yang positif.
 - 2) Mendukung kegiatan komunikasi dua arah dengan publiknya.
2. Menghadapi situasi krisis (*facing of crisis*)

Menangani berbagai aduan (*complain*) dan menghadapisisituasi krisis yang terjadi dengan merancang manajemen krisis dan *Humas recovery of image* yang bertugas menanggulangi *lost of image and damage*.
3. Mempromosikan aspek kemasyarakatan (*promotion public causes*)
 - 1) Mempromosikan kegiatan mengenai kepentingan publik.
 - 2) Mendukung gerakan sosial.

Situasi krisis *Humas* berperan untuk memberikan penilaian sehingga mampu menarik kesimpulan atas opini, sikap serta aspirasi atas dampak yang berpengaruh kepada publik internal atau eksternal.

Peran praktisi *Humas* menjadi sangat penting ketika perusahaan mengalami krisis. *Humas* dapat membantu perusahaan untuk menciptakan kondisi yang dapat membawa perusahaan yang sedang menurun kembali ke sedia kala. Hal itu hanya dimungkinkan bila praktisi *Humas* mengenal gejala-gejala krisis dari awal dan melakukan tindakan yang terintegrasi dengan aktor-aktor penting lainnya dalam perusahaan. (Kasali: 1994: 223). Salah satu Peran yang dilakukan PR ketika krisis datang yaitu yang paling penting mengenali gejala-gejala krisis terlebih dahulu. Gejala krisis ini mempunyai tiga tipe, yaitu, krisis bersifat segera, krisis baru muncul, dan krisis bertahan. Dan disinilah *Humas* berperan harus dapat mengenali salah satu dari gejala gejala tipe krisis tersebut yang dikaitkan dengan krisis yang dialaminya. Setelah mengenali jenis krisisnya, barulah *Humas* menentukan tahapan krisis. Dalam tahapan krisis ini terdiri dari empat tipe, yaitu Tahap Prodromal, Tahap Akut, Tahap Kronis, dan Tahap Resolusi. Setelah mengetahui empat tahapan tersebut, barulah *Humas* menentukan salah satu dari keempat tahapan tersebut yang terkait dengan gejala krisis. Tujuan dari mengetahui gejala krisis dan tahapan krisis tersebut adalah guna untuk mempermudah praktisi *Humas* dalam menangani krisis. Kemudian setelah gejala dan tahapan krisisnya sudah jelas, barulah *Humas* mengambil tindakan dalam mengelola krisis. Adapun langkah- langkah *Humas* dalam mengelola krisis (Kasali: 1994: 231-232), yaitu :

1. Identifikasi Krisis

Untuk dapat mengidentifikasi krisis, praktisi *Humas* perlu melakukan penelitian. Bila krisis terjadi dengan cepat penelitian harus dilakukan secara informal dan kilat. Pada hari itu juga tim diterjunkan dan mengumpulkan data, hari itu pula kesimpulan harus ditarik. Hal ini hanya memungkinkan bila praktisi *Humas* mempunyai kecakapan dan kepekaan untuk mengumpulkan data.

2. Analisis Krisis

Sebelum melakukan komunikasi, terlebih dahulu *Humas* harus melakukan analisis atas masukan yang di peroleh. Analisis yang dilakukan mempunyai cakupan yang luas, mulai dari analisis parsial sampai analisis yang kait mengait.

3. Isolasi Krisis

Krisis adalah penyakit menular. Untuk mencegah krisis menyebar luas, maka krisis harus diisolasi, dikarantinakan terlebih dahulu sebelum tindakan serius diambil. Dari penjelasan diatas dimahaminya bahwa sesuai dengan perannya dalam manajemen krisis, praktisi *Humas* membantu manajemen dalam mengelola krisis, mengidentifikasi krisis terlebih dahulu, guna untuk mendapatkan data yang akurat. Setelah itu lalu menganalisis krisis dengan membaca suatu permasalahan. Dan selanjutnya mengisolasi krisis. Isolasi krisis ini dilakukan supaya krisis tidak menyebar secara luas, sebelum tindakan serius dilakukan. Setelah itu baru ditentukan Strategi yang digunakan terkait dalam manajemen krisis. Tapi sebelum mengetahui strategi yang digunakan, sebelumnya praktisi *Humas* menggunakan pendekatan dalam menyusun strategi, salah satunya adalah pendekatan sasaran, yaitu pendekatan yang dalam menyusun strateginya terlebih dahulu menetapkan sasaran yang ingin dicapai oleh perusahaan pada masa depan. Setelah itu ditetapkan strategi yang tepat untuk mencapai sasaran tersebut.

Adapun menurut Rosady Ruslan (2010:76-78) tahapan langkah strategi atau kiat penanggulangan krisis selain mengidentifikasi dan menganalisa krisis ada beberapa tahapan atau langkah strategisebagai tindakan korektif saat krisis melanda perusahaan atau organisasi, yaitu sebagai berikut :

1. Pemilihan Strategi atau strategi pemulihan

Tahapan ini adalah untuk mengetahui bagaimana dan siapa-siapa personel yang mampu diikutsertakan dalam satu tim penanggulangan krisis. Mengatasi agar bagaimana krisis tersebut tidak berkembang dan dicegah supaya tidak terulang lagi di masa mendatang. Untuk mengatasinya, selain memberikan informasi yang sejelas-jelasnya, juga perlu diajak pihak ketiga seperti pejabat pementah yang berwenang dalam hal ini, tokoh masyarakat, media dan lainnya sebagai upaya menetralisasi terhadap tanggapan negatif dan kontroversial. Karena dianggap sebagai kekuatan, pihak ketiga berfungsi mengukuhkan perbaikan situasi dan kondisi krisis (*the third party endorsement*).

Dalam mengatasi dan menanggulangi krisis terdapat beberapa pilihan strategi yakni antara lain :

1. *Defensive Strategy* (Strategi Defensif) Seperti :

- 1) Mengulur waktu
- 2) Tidak Melakukan apa-apa
- 3) Membentengi diri dengan kuat

2. *Adaptive Strategy* (Strategi Adaptif) Seperti :

- 1) Mengubah Kebijakan
- 2) Modifikasi Operasional
- 3) Kompromi
- 4) Meluruskan Citra

3. *Dynamic Strategy* (Strategi Dinamisi).

Bersifat agak makro dan dapat mengakibatkan berubahnya karakter perusahaan, Pilihannya :

- 1) Merger dan akuisisi
- 2) Menjual saham
- 3) Meluncurkan program baru atau menarik peredaran produk lama
- 4) Menggandeng kekuasaan
- 5) Melempar isu baru untuk mengalihkan perhatian

2. Program Pengendali

Merupakan langkah penerapan menuju strategi generik yang telah dirumuskan.

Tinjauan Pemerintah Daerah

Menurut kamus besar bahasa indonesia (Rhineka Cipta,2000:97) bahwa arti dari kata “pemerintah” adalah kekuasaan memerintah suatu negara atau badan yang tertinggi yang memerintah sesuatu negara (seperticabinet merupakan suatu pemerintah) sedangkan “pemerintahan” adalah perbuatan/cara/urusan memerintah. Pemerintah daerah menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 1

“Kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.

Pemerintah Daerah menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa Pasal 1 adalah Gubernur, Bupati, atau Walikota dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.”

Defenisi tentang krisis salah satunya dikemukakan oleh Robert P. Powell, 2005 yang menyatakan bahwa krisis adalah kejadian yang tidak diharapkan, berdampak dramatis, kadang belum pernah terjadi sebelumnya yang mendorong organisasi kepada suatu kekacauan (*chaos*) dan dapat menghancurkan organisasi tersebut tanpa adanya tindakan nyata. Menurut K.Fearn-Banks krisis sebagai suatu kejadian penting dengan hasil akhir cenderung negatif yang berdampak baik terhadap sebuah organisasi, perusahaan atau industri, maupun terhadap publik, produk, servis atau reputasinya.

Biasanya sebuah krisis mengganggu transaksinormal dan kadang mengancam kelangsungan hidup atau organisasi. Kesimpulannya bahwa krisis pada dasarnya adalah sebuah situasi yang tak terduga, yang bersifat ancaman dan harus ditangani dengan segera. Pauchant & Mitroff (Guth 1995:125) juga berpendapat bahwa krisis merupakan sebuah gangguan yang secara fisik memberikan dampak pada suatu sistem sebagai suatu kesatuan serta mengancam asumsi dasarnya, kesadaran subjektif akan dirinya serta pusat keberadaannya. Menurut Pauchant & Mitroff, krisis biasanya memiliki tiga dampak, yaitu ancaman terhadap legitimasi organisasi, adanya perlawanan terhadap misi organisasi serta terganggunya cara orang melihat dan menilai organisasi.

Mengenali jenis atau tipe krisis penting mengingat masalah penentuan siapa yang bersalah dan respon yang harus di buat perusahaan yang sedang menghadapi krisis. Mengenai penyebab timbulnya krisis, Shirivasta dan Mitroff (1999:90) membagi krisis kedalam empat kategori berdasarkan penyebab krisis yang dikaitkan dengan tempat krisis. Pertama, yang terkategori dalam penyebab teknis dan ekonomis. Kedua, yang terkategori sebagai penyebab manusiawi, organisatoris dan sosial. Mereka juga mengategorikan penyebab krisis dilihat dari sudut tempat asal atau kejadian di dalam atau di luar organisasi. Berdasarkan kategori ini mereka membuat empat sel untuk melihat tipologi krisis yaitu :

- 1) Karena kesalahan manusia (*human error*)
- 2) Karena kegagalan teknologi
- 3) Karena alasan sosial (kerusakan, perang, sabotase, teroris)
- 4) Karena berkaitan dengan bencana alam
- 5) Karena kurangnya manajemen dalam mengurus

Apapun penyebabnya, suatu krisis tidak dapat dibiarkan karena krisis merupakan suatu kejadian yang mempunyai lingkup luas kemasayarakat. Krisis secara potensial dapat mengakibatkan kerusakan jangka panjang pada citra perusahaan, baik kehilangan kepercayaan dari publik dan konsumen maupun melemahnya moral kerja karyawan.

Untuk itu peramalan terhadap krisis (*forecasting*) perlu dilakukan pada situasi prakrisis. Hal ini dapat dilakukan dengan mengidentifikasi dan menganalisa peluang (*opportunity*) dan ancaman (*threat*) yang terjadi pada organisasi/perusahaan. Dengan demikian, penyebab krisis dapat dikategorikan menjadi:

- 1). Karena kesalahan manusia (*human error*)
- 2). Karena kegagalan teknologi
- 3). Karena alasan sosial (kerusakan, perang, sabotase, teroris)
- 4). Karena berkaitan dengan bencana alam
- 5). Karena kurangnya manajemen dalam mengurus

Adapun tahapan krisis menurut Steven Fink yaitu :

- 1) Tahap prodromal. Krisis yang terjadi pada tahap ini kadang diabaikan karena perusahaan (sepertinya) masih berjalan secara normal. Tahap ini disebut juga dengan warning stage karena sesungguhnya meskipun krisis belum meledak, namun krisis sudah muncul, yakni gejala-gejala yang harus segera diatasi. Tahap ini merupakan tahap yang menentukan. Apabila perusahaan mampu mengatasi

gejala-gejala yang timbul, maka krisis tidak akan melebar dan memasuki fase-fase berikutnya. Sayangnya, jarang adanya instansi yang menyadari krisis pada tahap prodromal tetapi ada pula yang menyadarinya hingga diketangurhui oleh pihak internal instansi kemudian berhasil ditangani. Tahap prodromal biasanya muncul dalam salah satu dari tiga bentuk ini:

- (1) Jelas sekali. Gejala-gejala awal terlihat jelas. Misalnya ketika karyawan datang ke manajemen untuk meminta kenaikan gaji, perbedaan pendapat di antara direksi, kerusakan alat di pabrik (internal); selebaran gelap di masyarakat (eksternal).
 - (2) Samar-samar. Gejala yang muncul tampak samar-samar karena sulit menginterpretasikan dan menduga luasnya suatu kejadian. Misalnya deregulasi, munculnya pesaing baru, ucapan pembentuk opini kadangkadang tidak langsung terasa dampaknya pada perusahaan, namun dapat menjadi masalah besar di kemudian hari.
 - (3) Sama sekali tidak terlihat. Gejala-gejala krisis bisa tak terlihat sama sekali. Misalnya kerugian yang dialami salah satu produk atau salah satu lini yang dirasakan wajar oleh sebuah perusahaan. Namun yang terpikirkan oleh perusahaan tersebut adalah seberapa jauh kerugian itu dapat menjadi kanibal.
- 2). Tahap akut. Inilah tahap ketika orang mengatakan: “telah terjadi krisis”. Tahap ini terjadi karena tidak berhasil mendeteksi atau menangani gejala-gejala krisis yang terjadi pada tahap prodromal. Orang menganggap suatu krisis dimulai dari sini karena gejala yang tidak jelas itu mulai kelihatan jelas. Pada tahap ini gejala yang semula samar atau bahkan tidak terlihat sama sekali mulai tampak jelas. Krisis akut sering disebut sebagai *the point of no return*, artinya apabila gejala yang muncul pada tahap peringatan (tahap prodromal) tidak terdeteksi sehingga tidak tertangani, maka krisis memasuki tahap akut yang tidak akan bisa kembali lagi. Kerusakan sudah mulai bermunculan, reaksi mulai berdatangan, isu menyebar luas.
- 3). Tahap kronik. Apabila krisis diibaratkan badai, pada tahap ini badai telah berlalu, yang tersisa hanya reruntuhan bangunan akibat badai. Berakhirnya tahap kronik dinyatakan dengan langkah-langkah pembersihan. Tahap ini disebut juga sebagai *the clean up phase at the post mortem*. Seringkali tahap ini juga diidentifikasi sebagai tahap *recovery* atau *self analysis*. Tahap ini ditandai dengan perubahan struktural, seperti penggantian manajemen, penggantian pemilik, atau bahkan mungkin juga perusahaan dilikuidasi. Perusahaan harus segera mengambil keputusan apakah akan mau hidup terus atau tidak.
- 4). Tahap resolusi. Tahap resolusi merupakan tahap resolusi kembali kondisi perusahaan. Harus dicatat bahwa dari berbagai riset juga ditemukan bahwa dalam tahap ini krisis tidak akan berhenti begitu saja. Karena tahap-tahap krisis ini merupakan siklus yang berputar, maka bila telah memasuki tahap resolusi perusahaan tetap harus waspada bila proses penyembuhan tidak benar-benar tuntas, krisis akan kembali ke tahap prodromal. Bisa dikatakan, tahap ini merupakan tahap lanjutan yang mesti dirumuskan setelah strategi pemulihan krisis untuk memastikan atau membuatantisipasi dari kemungkinan munculnya kembali kondisi pra-krisis.

Menurut Fink (dalam Kiki Handayani 2010:26) keempat tahap tersebut saling berkaitan dan membentuk suatu siklus seperti gambar diatas. Lama waktu yang ditempuh oleh setiap tahap tidak menentu tergantung krisis yang dialami oleh perusahaan. Apabila krisis yang terjadi termasuk krisis berat, dan juga tidak tertangani dengan baik, maka kemungkinan terburuk yang bisa dialami perusahaan bisa saja runtuh atau bahkan bangkrut.

Sedangkan menurut Rhenald Kasali (dalam Arief Fajar 2011 :281) tahapan itu tidak bersifat baku, dalam pengertian bahwa tahap yang satu secara otomatis diikuti oleh tahap berikutnya. Sebab bila *Humas* tidak memberi perhatian lebih, bukan tidak mungkin tahap kronik akan kembali ke tahap akut. Persiapan yang matang untuk menghadapi sebuah krisis akan mempercepat proses pemulihan krisis yang terjadi hingga tidak perlu melalui tahap akut dan tahap kronik. Bila perusahaan sudah menyiapkan antisipasi krisis secara matang, bisa jadi akan mempercepat upaya pemulihan krisis, hingga tidak perlu melewati tahap akut dan kronik.

Penetapan strategi didasarkan atas identifikasi dan analisis situasi agar dapat menentukan pengelolaan pada situasi krisis dengan tepat.

Menurut Rosady Ruslan (1999: 73) suatu organisasi atau perusahaan yang mengalami krisis, dapat menimbulkan resiko sebagai berikut:

1. Intensitas masalah menjadi meningkat.
2. Menjadi sorotan publik, baik melalui liputan media massa, informasi yang disebarluaskan melalui mulut ke mulut.
3. Mengganggu kelancaran kegiatan dan aktivitas sehari-hari, organisasi dan mengganggu nama baik serta citra organisasi.
4. Merusak sistem kerja, etos kerja, dan mengacaukan sendi-sendi organisasi secara total yang mengakibatkan lumpuhnya kegiatan.
5. Membuat masyarakat ikut-ikutan panik.
6. Mengundang ikut campur tangan pemerintah, yang mau tidak mau harus turut mengatasi masalah yang timbul.
7. Dampak atau efek dari krisis tersebut tidak saja merugikan organisasi yang bersangkutan, tetapi juga masyarakat tertentu atau lainnya ikut merasakan akibatnya.
8. Lingkup dampak akan dengan cepat meluas, disebabkan oleh kemajuan teknik di bidang komunikasi.

2. METODE PENELITIAN

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Pekanbaru berlokasi di jalan Diponegoro No.34, Simpang Empat Kota Pekanbaru. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata ini terletak di lokasi yang cukup strategis yakni terletak di wilayah pusat kota dan hanya berjarak 7,6 km dengan bandara yang hanya memakan waktu perjalanan 13-15 menit.

2.1 Definisi Operasional Variabel

2.1.1 Tahapan Terjadinya Krisis Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Pekanbaru

Tahapan krisis yang dimaksud dalam penelitian ini adalah level tahapan yang terjadi saat saat pandemi Covid-19 melanda Pekanbaru yang nantinya Pandemi Covid-19 ini akan mempengaruhi sektor lain termasuk sektor pariwisata di kota Pekanbaru.

Tabel 3.1 Konsep Variabel Bauran *Public Relations*

No	Variabel	Sumber	Indikator
1.	Tahapan Krisis	Kiki Handayani (2010)	Tahap Prodromal Tahap Akut Tahap Kronik Tahap Resolusi

Sumber: Data diolah, 2021.

2.1.2 Manajemen Krisis *Public Relation*

Manajemen krisis *public relation* dalam penelitian ini menggunakan konsep dari Rosady Ruslan (2010).

No	Variabel	Sumber	Indikator
1.	Langkah-langkah <i>Public Relation</i> dalam Mengelola Krisis	Rosady Ruslan (2010)	Mengidentifikasi krisis Menganalisa krisis Mengisolasi krisis Pemilihan Strategi Program Pengendali

Sumber: Data diolah, 2021.

Jenis dan Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini. Jenis Data menggunakan Data Kualitatif dan Data Kuantitatif, Sumber Data menggunakan Data Primer dan Data Sekunder. Teknik Pengumpulan data dengan cara: Wawancara, Studi Kepustakaan dan Dokumentasi. Teknik Penentuan Informan menggunakan Informan pangkal dan Informan kunci. Teknik Analisis Data yang digunakan dalam

penelitian ini, Analisis Deskriptif Kualitatif, seperti yang dikemukakan Miles dan Hubberman dalam Sugiyono (2007:204) yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Tahapan Krisis Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Pekanbaru

Dalam penelitian ini akan membahas mengenai apa saja yang menjadi tahapan krisis pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Pekanbaru. Tahapan krisis yang dimaksud dalam penelitian ini adalah level tahapan yang terjadi saat Pandemi Covid-19 melanda Pekanbaru yang nantinya Pandemi Covid-19 ini akan mempengaruhi sektor lain termasuk sektor pariwisata di Kota Pekanbaru. Adapun parameter yang digunakan untuk menilai berdasarkan 4 indikator menurut Kiki (2010) meliputi tahap prodromal, tahap akut, tahap kronik, dan tahap resolusi.

3.1.1 Tahap Prodromal

Menurut hasil wawancara bersama bapak Genta selaku Ketua pimpinan Pemberdayaan di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Pekanbaru, saat tahap prodromal ini terjadi sebenarnya secara pribadi sudah mulai mewanti-wanti kedepan apabila nantinya virus ini sampai ke Indonesia terutama ke Pekanbaru, namun sekali lagi pemikiran itu ditepis kembali dikarenakan pada saat itu banyak kemungkinan-kemungkinan yang terjadi sehingga semakin menguatkan argumen bahwa Pandemi Covid-19 ini bisa jadi tidak berdampak sampai ke Pekanbaru.

Pada tahap ini juga kegiatan pariwisata yang ada di Pekanbaru masih berjalan seperti biasanya, aktivitas perekonomian juga masih normal dan kegiatan sehari-hari masih dilakukan dengan tanpa adanya kerisauan baik dari masyarakat maupun wisatawan maupun pemerintahan mengenai gelombang besar Pandemi Covid-19 yang akan sampai ke Pekanbaru.

3.1.2 Tahap Akut

Tahap ini adalah tahap yang menunjukkan Pandemi Covid-19 sudah menyebar di Pekanbaru dan sudah menjadi wabah besar serta sudah sampai di tahap yang mempengaruhi kehidupan, kegiatan dan aktivitas sehari-hari. Bisa dikatakan tahap ini adalah tahap terjadinya kelumpuhan bagi segala sektor termasuk sektor pariwisata. Berbeda dari tahap sebelumnya yang mana krisis masih kelihatan samar-samar, pada tahap ini krisis sudah sangat jelas bahkan sudah sampai mempengaruhi hampir bahkan keseluruhan aspek.

Pada tahap ini keputusan yang di ambil oleh pemerintah tentunya menutup, membatasi, bahkan menghentikan beberapa aktivitas keluar, tidak terkecuali pihak Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Pekanbaru. Pada saat Pandemi Covid-19 ini menerjang Kota Pekanbaru ditambah dengan ada dan meningkatnya jumlah pasien yang terkena maka keputusan yang diambil tidak lain adalah menutup semua akses bepergian baik untuk urusan bisnis, berwisata dan urusan lainnya, dan tidak sampai disitu, bahkan semua tempat-tempat wisata, yang biasa rame pengunjung terpaksa dan mau tidak mau harus ditutup.

3.1.3 Tahap Kronik

Pada tahap ini yang terjadi adalah proses pemulihan dari dampak negatif yang ditimbulkan oleh krisis. Pada tahap ini sendiri hal atau langkah yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Pekanbaru adalah membuka kembali beberapa objek atau destinasi wisata yang di wilayah-wilayah yang termasuk zona hijau atau di area yang sudah dinyatakan aman dari wabah covid, namun berbeda dari biasanya. Jika sebelum covid para wisatawan yang ingin mengunjungi tempat wisata dengan hanya mempersiapkan diri dan waktu kali ini para wisatawan harus memperhatikan beberapa prosedur protokol kesehatan yang ditetapkan dinas pariwisata sebelum mengunjungi objek-objek wisata tersebut. Adapun protokol kesehatan yang perlu diperhatikan antara lain seperti penggunaan masker, menjaga jarak antar pengunjung satu dengan yang lain, pengecekan suhu tubuh serta wajib melakukan pembasuhan tangan di setiap spot yang akan dimasuki saat akan masuk dan pulang dari destinasi wisata tersebut.

3.1.4 Tahap Resolusi

Tahap resolusi ini juga bisa disebut dengan tahap penyembuhan, dimana setelah membuka beberapa destinasi atau objek wisata dan krisis mulai sedikit atau perlahan demi perlahan berlalu Dinas pariwisata mempersiapkan strategiawalyang baik sehingga dapat menjadi antisipasi munculnya kembali kondisi pra-krisis.

3.2 Langkah-langkah Public Relation dalam Mengelola Krisis Pandemi Covid-19

3.2.1 Identifikasi Krisis

Identifikasi terhadap krisis perlu dilakukan untuk melakukan perencanaan atau implementasi tindakan tepat yang perlu dilakukan oleh manajemen. Pihak manajemen berusaha menganalisis situasi, berusaha untuk mampu memprediksi kemungkinan buruk yang akan terjadi selanjutnya, dan merumuskan metode pemecahan masalah atau solusi yang efektif dan efisien.

Pada identifikasi krisis yang dilakukan pihak dinas kebudayaan dan pariwisata adalah mulai mengamati perkembangan Pandemi Covid-19 yang meliputi Kota Pekanbaru. Dari mulai mengamati jumlah atau peningkatan angka yang terdampak sampai kepada persebaran yang terjadi apakah sangat signifikan atau tidak.

Krisis terjadi karena Pandemi Covid-19 yang melanda Kota Pekanbaru yang menyebabkan lumpuhnya perekonomian hampir disemua sektor termasuk pariwisata. Naiknya jumlah masyarakat yang terdampak Pandemi Covid-19 membuat dinas kebudayaan dan pariwisata Pekanbaru harus memberhentikan sementara waktu kegiatan berwisata baik bagi masyarakat Pekanbaru yang ingin keluar maupun orang-orang yang ingin datang ke Pekanbaru.

Krisis ini juga mengharuskan pihak kedinasan pariwisata Pekanbaru menutup setiap atraksi atau destinasi wisata, hotel dan restoran, hingga tempat lain yang memungkinkan orang-orang untuk berkumpul hingga waktu yang belum dapat ditentukan, mengingat krisis yang disebabkan karena bencana alam yang tidak dapat diprediksi kapan akan berakhir.

Selain itu dalam tahap identifikasi ini pihak dinas kebudayaan dan pariwisata Pekanbaru ini sangat rutin melakukan pengecekan atau pemantauan secara berkala guna mengumpulkan sebanyak-banyaknya informasi mengenai krisis yang disebabkan Pandemi Covid-19 ini.

3.2.2 Menganalisa Krisis

Pada langkah ini pihak dinas kebudayaan dan pariwisata mengurai data dari informasi yang sudah didapatkan terkait sudah sejauh mana dampak yang disebabkan oleh krisis ini, pihak kedinasan juga rutin melakukan koordinasi melalui pertemuan-pertemuan online dengan pihak-pihak terkait guna mengetahui perkembangan krisis yang terjadi guna menjadi landasan untuk mencari strategi yang akan dilakukan agar krisis tidak berkesinambungan dan lebih memperparah keadaan.

Penuturan dalam wawancara oleh bapak Genta selaku Kepala bidang sumber daya Pariwisata, beliau menuturkan “bahwa rapat koordinasi menjadi makanan sehari-hari dikarenakan kondisi keadaan pariwisata yang melemah akibat terjangkit badai krisis ini. Beliau juga mengatakan dalam rapat koordinasi yang dilakukan via online itu banyak membahas mengenai strategi apa dan langkah apa yang harus dilakukan untuk menanggulangi dampak yang diakibatkan krisis ini.”

Adapun analisa terhadap krisis bagi pariwisata Pekanbaru yang dilakukan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata dilakukan sejak Pandemi Covid-19 dinyatakan sudah menyebar sampai ke Pekanbaru. Pak Genta menyatakan : dalam masalah analisis, berapa lama waktunya tidak bisa dipastikan. Hanya saja analisis dilakukan setelah pihaknya melakukan identifikasi terkait krisis tersebut.

Data yang diperoleh selanjutnya dianalisa, ditelaah satu persatu mulai dari penyebab, waktu berjalan kasus, keadaan krisis, dengan kata lain pada tahap analisa ini dibuat kronologis krisis. Kronologis krisis ini yang nantinya akan membantu pihak *Public Relation* atau yang selanjutnya disebut *Public Relation* dapat dipermudah dalam penyusunan strategi yang akan digunakan selanjutnya untuk memutuskan siapa-siapa saja yang mampu mengatasi krisis tersebut.

3.2.3 Isolasi Krisis

Tim dalam kasus ini berasal dari Departemen *Public Relation* atau Humas dinas kebudayaan dan pariwisata Kota Pekanbaru. Tim krisis ini tidak hanya bertugas membuat dan menyusun strategi yang akan dilakukan namun sekaligus juga sebagai *spokeperson*. Tim krisis ini juga melakukan koordinasi

dari pemerintahan pusat guna sebagai satu akses untuk menentukan kebijakan-kebijakan dalam skala yang lebih luas.

Selain tim krisis, ada juga tim Satgas Pandemi Covid-19 yang terdiri dari gabungan sebagian besar bagian *Public Relation* dinas kebudayaan pariwisata Kota Pekanbaru dan humas pemerintah provinsi Riau. Tim ini dibentuk sejak awal timbulnya Pandemi Covid-19 di Kota Pekanbaru, yang terus bekerja menyiapkan segala sesuatunya. Tim ini sendiri sudah melakukan beberapa hal demi mengisolasi krisis yang terjadi seperti :

1. Melakukan penutupan daerah ramai kunjungan
2. Menutup setiap destinasi pariwisata untuk sementara waktu sampai wabah ini dinyatakan berlalu.
3. Berkoordinasi dengan pihak media untuk meredam kabar tidak benar yang semakin meresahkan.
4. Menghimbau agar segala aktivitas dilakukan melalui virtual atau online.
5. Menerapkan protocol kesehatan saat ada aktivitas yang mengharuskan keluar rumah.
6. Menunda sementara waktu setiap *event-event* yang sudah direncanakan dan akan diselenggarakan.

3.3 Pemilihan Strategi

Setelah krisis dikarantinakan atau diisolasi, langkah selanjutnya yang dilakukan adalah menentukan strategi yang akan dilakukan sebagai langkah dalam mengatasi dan menanggulangi krisis. Dalam kasus ini, *Public Relation* menggunakan pilihan strategi adaptif yang dianggap dapat meminimalkan resiko yang dihadapi sehingga *win-win result* yang diharapkan dapat dicapai.

3.3.1 Mengubah Kebijakan

Salah satu hal yang dilakukan oleh Dinas kebudayaan adalah dengan mengubah kebijakan yang ada, salah satunya jika dulu saat sebelum pandemi jika ingin berwisata kita hanya memerlukan waktu dan uang disaat sekarang ini alat pelindung diri atau yang disingkat APD menjadi salah satu faktor yang tidak kalah penting.

Menerapkan beberapa aturan bagi para wisatawan yang berkunjung seperti adanya jarak batas antrian, mengurangi jumlah kunjungan ke destinasi wisata dalam perharinya, wajib membasuh tangan saat akan memasuki dan meninggalkan tempat wisata yang dikunjungi. Hal ini tentu dilakukan untuk menekan angka peningkatan Pandemi Covid-19 yang menjadi faktor utama terjadinya krisis.

3.3.2 Modifikasi Operasional

Dinas kebudayaan dan Pariwisata memiliki tanggung jawab untuk menjamin berjalan dan berkembangnya pariwisata. Karena hambatan yang ditimbulkan krisis mengakibatkan operasional menjadi tidak normal, maka pihak Dinas ini melakukan hal-hal berikut untuk mengupayakan kepariwisataan tidak dalam kondisi lumpuh total dalam waktu yang berlarut-larut :

1. Rapat yang biasanya dilakukan secara bertatap muka, maka dikarenakan pandemi segala aktivitas dilakukan melalui virtual atau online. Walaupun pandemi melanda tetapi pihak dinas kebudayaan dan pariwisata Kota Pekanbaru tetap melaksanakan pekerjaan seperti biasa nya. Pandemi Covid-19 pun tidak menghalangi kinerja mereka dalam upaya yang dikerjakan terus demi membangun pariwisata Pekanbaru.
2. Demi menjaga agar tidak terjadi kelumpuhan total terhadap kegiatan pariwisata pihak dinas menciptakan beberapa kegiatan yang berbaur wisata secara virtual salah satu contohnya pertunjukan musik online yang diadakan pada tanggal 24 juli 2020. Tidak hanya sekedar pertunjukan musik tapi acara ini dikemas dengan informasi mengenai destinasi-destinasi wisata yang ada di Pekanbaru yang diselingi dengan pertunjukan musik. Adapun nama dari kegiatan ini diberi nama Jalan-Jalan Virtual Merawat Kreativitas. Selain itu adapula acara yang dirangkum dengan bertajuk kesenian. Acara ini dilakukan disalah satu mall di daerah Pekanbaru dan acara ini dipastikan dilaksanakan tetap dengan menjaga protokol kesehatan yang berlaku. Acara ini dilaksanakan pada agustus 2020, dilaksanakan secara offline karena kondisi Pekanbaru yang sudah cukup membaik di bulan tersebut sehingga beberapa destinasi wisata yang berada di zona hijau pun sudah turut dibuka.

3.3.3 Kompromi

Manajemen Dinas Kebudayaan dan Pariwisata tidak hanya melibatkan internal perusahaan tetapi juga pihak lain yang berkaitan dan bisa memberikan peran yang membantu untuk menyelesaikan krisis. Pihak-pihak yang terlibat ini bisa kapasitasnya menjadi juru runding permasalahan yang ada dan sudah menyangkut kepentingan banyak pihak. Pihak yang dipilih adalah pihak instansi yang memiliki kapabilitas dan dapat dipercaya baik oleh manajemen pelindo ataupun publik atau masyarakat luas. Keterlibatan pihak-pihak tersebut antara lain dalam bentuk kegiatan :

1. Pihak Dinas dan kebudayaan pariwisata dalam hal ini melibatkan kelompok yang di namakan Pokdarwis kelompok sadar wisata. Kelompok sadar wisata ini merupakan para kelompok yang mau memberikan inovasi untuk memajukan destinasi wisata suatu wilayah. Kelompok ini juga adalah merupakan orang-orang atau masyarakat yang berada atau tinggal didaerah sekitaran destinasi wisata. Pemerintah melakukan kegiatan dengan melibatkan Pokdarwis ini untuk mempublikasikan serta mempromosikan destinasi yang ada di wilayah mereka melalui digital. Hal ini dilakukan agar promosi dilakukan tidak hanya melalui pemmerintahan tetapi juga oleh masyarakat, karena semakin gencar dan banyak promosi yang dilakukan maka tentunya akan menaikkan nama destinasi tersebut.
2. Selain Pokdarwis Pemerintah Kota juga menggandeng pemerintah Provinsi dalam mengatasi krisis ini, adapun hal keterlibatan pemerintah provinsi adalah seperti bantuan berupa perizinan dan kerjasama atas *event-event* yang akan dirancang.
3. Berikutnya adalah para pelaku pariwisata yakni para *stakeholder* pemerintah agar setiap kegiatan pariwisata yang akan berlangsung saat sudah memasuki zona aman dilakukan dengan standar prosedur yang telah diberlakukan. Selain itu pihak pemerintah juga sangat terbuka baik bagi para pelaku usaha maupun para komunitas pariwisata yang ingin memberikan inovasi-inovasi untuk membangkitkan kembali kegiatan pariwisata.

3.3.4 Meluruskan Citra

Dalam hal meluruskan citra pihak Dinas Kebudayaan dan Pariwisata menggandeng media-media terkait, sepertimedia sosial, media cetak seperti koran dan juga media pertelevisian seperti Riau Televisi atau yang disebut RTV.

3.4 Program Pengendali

Program yang dikatakan sebagai langkah penerapan pasca terjadinya krisis merupakan suatu upaya pengendalian, dengan harapan daur hidup krisis tidak terjadi lagi. Walaupun krisis yang disebabkan oleh bencana alam yang dalam hal ini ada wabah Pandemi Covid-19 yang terjadi tidak dapat dihindari, namun Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Pekanbaru dapat lebih tanggap dan melakukan sesuatu.

Pihak *Public Relation* Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Pekanbaru memaknai program pengendali tidak jauh berbeda dengan pemilihan strategi, keempat program yang dilakukan pada situasi krisis merupakan program yang dilakukan pada saat krisis menghadapi tahap pemulihan.

Dalam pengelolaannya, keduanya memiliki tingkat kepentingan yang sama pasca terjadinya krisis, hanya saja pemilihan strategi lebih bertujuan untuk memulihkan kembali keadaan untuk beroperasi normal kembali dengan sasaran dari program ini adalah publik eksternal yang berarti para wisatawan dengan adanya berbagai *event* yang digalakan.

Program pengendali pada tahap pemulihan bertujuan untuk menerapkan kebijakan pasca krisis bersama dengan instansi terkait berupaya untuk menciptakan program dan menjaga kestabilan keadaan. Pemilihan strategi atau strategi pemulihan berbeda, program pengendali ini merupakan kegiatan pengendalian dengan melakukan pemantauan dan koordinasi yang dilakukan secara berkelanjutan.

Rhenald Kasali Sekarbuana 2017:6 mengungkapkan bahwa program ini adalah langkah penerapan yang dilakukan menuju strategi generik yang sudah dirumuskan untuk menjadi pedoman untuk mengambil langkah pasti. Pada kenyataannya baik perusahaan maupun instansi menggunakan program pengendali sebagai upaya menuju strategi generik yang melibatkan publik internal maupun publik eksternal.

Adapun beberapa program pengendalian yang dibuat seperti gerakan bersih-bersih yang diberi nama Gerakan Bisa, dan membuat *event-event* yang tujuannya menarik kunjungan. Pemilihan strategi menggunakan pemilihan strategi adaptif yang meliputi mengubah kebijakan, modifikasi operasional, kompromi dan meluruskan citra.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan bahasan latar belakang dan isi pembahasan maka dengan ini dapat disimpulkan : Adapun tahapan krisis yang terjadi di kota Pekanbaru antara lain : Tahap Prodromal, pada awal krisis Pandemi Covid-19 yang melanda, pihak dinas kebudayaan dan pariwisata Pekanbaru masih belum dapat mengidentifikasi sinyal-sinyal akan penyebaran virus ini yang lebih luas lagi, Tahap akut, tahap ketika orang mengatakan: “telah terjadi krisis”. Tahap ini terjadi karena tidak berhasil mendeteksi atau menangani gejala-gejala krisis yang terjadi pada tahap prodromal. Tahap Kronik, apabila krisis diibaratkan badai, pada tahap ini badai telah berlalu, yang tersisa hanya reruntuhan bangunan akibat badai, Tahap resolusi merupakan tahap resolusi kembali kondisi perusahaan. Bisa dikatakan, tahap ini merupakan tahap lanjutan yang mesti dirumuskan setelah strategi pemulihan krisis untuk memastikan atau membuatantisipasi dari kemungkinan munculnya kembali kondisi pra-krisis.

Pengelolaan yang dilakukan oleh *Public Relation* Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Pekanbaru meliputi tahapan identifikasi, analisis, isolasi, pilihan strategi, dan program pengendali. Pada identifikasi krisis yang dilakukan pihak dinas kebudayaan dan pariwisata adalah mulai mengamati perkembangan Pandemi Covid-19 yang meliputi Kota Pekanbaru. Dari mulai mengamati jumlah atau peningkatan angka yang terdampak sampai kepada persebaran yang terjadi apakah sangat signifikan atau tidak. Analisis, Pada langkah ini pihak dinas kebudayaan dan pariwisata mengurai data dari informasi yang sudah didapatkan terkait sudah sejauh mana dampak yang disebabkan oleh krisis ini, pihak kedinasan juga rutin melakukan koordinasi melalui pertemuan-pertemuan online dengan pihak-pihak terkait guna mengetahui perkembangan krisis yang terjadi guna menjadi landasan untuk mencari strategi yang akan dilakukan agar krisis tidak berkesambungan dan lebih memperparah keadaan. Isolasi, Tim dalam kasus ini berasal dari Departemen *Public Relation* atau Humas dinas kebudayaan dan pariwisata Kota Pekanbaru. Tim krisis ini tidak hanya bertugas membuat dan menyusun strategi yang akan dilakukan namun sekaligus juga sebagai *spokeperson*. Pilihan strategi, Setelah krisis dikarantina atau diisolasi, langkah selanjutnya yang dilakukan adalah menentukan strategiyang akan dilakukan sebagai langkah dalam mengatasi dan menanggulangi krisis.

Dalam kasus ini, *Public Relation* menggunakan pilihan strategi adaptif yang dianggap dapat meminimalkan resiko yang dihadapi sehingga *win-win result* yang diharapkan dapat dicapai. Langkah-langkah yang dilakukan *Public Relation* Dinas Kebudayaan dan Pariwisata untuk merealisasikan strategi adaptif antara lain mengubah kebijakan salah satu hal yang dilakukan oleh Dinas kebudayaan adalah dengan mengubah kebijakan yang ada, salah satunya jika dulu saat sebelum pandemi jika ingin berwisata harus menggunakan APD, pembatasan jumlah kunjungan serta himbuan untuk menjaga jarak. Hal ini tentu dilakukan untuk menekan angka peningkatan Pandemi Covid-19 yang menjadi faktor utama terjadinya krisis. Modifikasi Operasional, Dinas kebudayaan dan Pariwisata memiliki tanggung jawab untuk menjamin berjalan dan berkembangnya pariwisata. Karena hambatan yang ditimbulkan krisis mengakibatkan operasional menjadi tidak normal, maka pihak Dinas ini melakukan rapat yang biasanya dilakukan secara bertatap muka, maka dikarenakan pandemi segala aktivitas dilakukan melalui virtual atau online. Walaupun pandemi melanda tetapi pihak dinas kebudayaan dan pariwisata Kota Pekanbaru tetap melaksanakan pekerjaan seperti biasa nya. Pandemi Covid-19 pun tidak menghalangi kinerja mereka dalam upaya yang dikerjakan terus demi membangun pariwisata Pekanbaru. Kompromi merupakan strategi ketiga yang dilakukan pihak Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Pekanbaru. Keterlibatan pihak-pihak tersebut antara lain dalam bentuk kegiatan.

Pihak Dinas dan kebudayaan pariwisata dalam hal ini melibatkan kelompok yang di namakan Pokdarwis kelompok sadar wisata. Kelompok sadar wisata ini merupakan para kelompok yang mau memberikan inovasi untuk memajukan destinasi wisata suatu wilayah. Kelompok ini juga adalah merupakan orang-orang atau masyarakat yang berada atau tinggal didaerah sekitaran destinasi wisata. Pemerintah melakukan kegiatan dengan melibatkan Pokdarwis ini untuk mempublikasikan serta mempromosikan destinasi yang ada di wilayah mereka melalui digital. Selain Pokdarwis Pemerintah

Kota juga bekerja sama dengan pemerintah Provinsi dalam mengatasi krisis ini, adapun hal keterlibatan pemerintah provinsi adalah seperti bantuan berupa perizinan dan kerjasama atas *event-event* yang akan dirancang. Meluruskan Citra merupakan langkah berikutnya yang dilakukan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Pekanbaru. Dalam hal meluruskan citra pihak Dinas Kebudayaan dan Pariwisata menggandeng media-media terkait, seperti media sosial, media cetak seperti koran dan juga media ptelevisian seperti Riau Televisi atau yang disebut RTV. Adapun beberapa program pengendalian yang dibuat seperti gerakan bersih-bersih yang diberi nama Gerakan Bisa, dan membuat *event-event* yang tujuannya menarik kunjungan. Pemilihan strategi menggunakan pemilihan strategi adaptif yang meliputi mengubah kebijakan, modifikasi operasional, kompromi dan meluruskan citra. Adapun saran Penyediaan fasilitas komunikasi, yaitu telfon, media sosial baik media lainnya yang dicantumkan di website yang menjadi media penyambung komunikasi. Sebaiknya hal ini menjadi perhatian karena penting untuk setiap yang memiliki kepentingan, sama halnya dengan menggunakan media gmail, dan media sosialnya yaitu instagram.

Ucapan Terima Kasih

Puji syukur penulis ucapkan kepa Tuhan Yang Maha Esa, *Ida Sang Hyang Widhi Wasa*. Atas berkatNya penulis dapat menuntaskan penyusunan laporan akhir ini yang berjudul “Peran Humas Dinas Kebudayaan Pariwisata Pekanbaru dalam Mengelola Krisis Pandemi covid-19”.

Banyak terima kasih penulis ucapkan teruntuk pihak yang terlibat dalam penyusunan laporan akhir ini, baik itu berupa dukungan, motivasi, dan bimbingan yang di berikan demi kesuksesan penelitian ini. Terima kasih yang sebesar-besarnya juga penulis ucapkan kepada, orang tua, teman-teman, pihak Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Pekanbaru, dosen pembimbing, seluruh staf dosen dan pegawai Fakultas Pariwisata Universitas Udayana yang sudah membantu penulis dalam proses studihingga ke tahap akhir ini.

5. DAFTAR PUSTAKA

Cutlip-Center-Broom.2006. *Effective Public Relation*, edisi kesembilan, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

Fink, Steven.1986. *Crisis Management: Planning for the Inevitable*. New York : AMACOM

Firsan Nova.2011. *Crisis Public Relation*, Jakarta, Raja Grafindo.

Handayani, Kiki.2010. *Peran PR Menerapkan Manajemen Krisis Dalam Memulihkan Citra PT. Garuda Indonesia Pasca Kecelakaan Pesawat Boeing G.737/400 Di Yogyakarta*. Skripsi. Tidak diterbitkan, Fakultas Ilmu Komunikasi : Jakarta.

Kasali, Renald.1994. *Manajemen Public Relation*. Jakarta : Pustaka Utama Grafindo.

Keith Butterick.2012. *Pengantar Publik Relations*. Jakarta : PR. Raja Grafindo

Khairunnas.2019. *Manajemen Krisis Public Relation Transmart Mataram Untuk Meningkatkan Penjualan Pasca Gempa Lombok*. Skripsi. Lombok: Universitas Mataram.

Pemerintah daerah menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Putra, I Gusti Ngurah. 1999. *Manajemen Hubungan Masyarakat*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya.

Ruslan, Rosady.2003. *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*. Jakarta : Grafindo

Suci, Windriati, Fika.2011. *Analisa Manajemen Krisis PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang*

Pontianak Dalam Peristiwa Tenggelamnya Kapal Di Alur Pelayaran Prlabuhan, Skripsi. Tidak diterbitkan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik : Yogyakarta.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta

Sulistyawati, Agung Sri dan Ratih Putu Pertiwi 2018. *Peranan Public Relation Dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar di Hotel Kawasan ITDC Nusa Dua Bali Pasca Erupsi Gunung.* Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas. 2(2), 441121621-91914-1-10-20181125

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan.

Ulfa, Nadya.2018. *Manajemen Krisis Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara Pada Saat Gempa Bumi Lombok 2018.*Skripsi. Tidak diterbitkan, Fakultas Ilmu Komunikasi : Lombok