



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA**

NOMOR 29 TAHUN 2011

TENTANG

**PEDOMAN UMUM PENGELOLAAN KOMUNIKASI KRISIS
DI LINGKUNGAN INSTANSI PEMERINTAH**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

**MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI,**

- Menimbang :
- a. bahwa selama ini kehumasan pemerintah diselenggarakan dalam situasi dan kondisi umum serta belum ada pengaturan tentang komunikasi krisis kehumasan di lingkungan instansi pemerintah;
 - b. bahwa pada saat terjadi keadaan krisis yang disebabkan oleh berbagai faktor, diperlukan pengaturan kehumasan pemerintah dalam keadaan krisis;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada Butir a dan b, diperlukan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Umum Pengelolaan Komunikasi Krisis di Lingkungan Instansi Pemerintah.

Mengingat...



MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 2 -

- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041), sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53);
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional Tahun 2005-2025;
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

7. Undang...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 3 -

7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan Organisasi Kementerian Negara;
9. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara Republik Indonesia;
10. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 187/M Tahun 2004, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Keputusan Presiden Nomor 31/P Tahun 2007 tentang Membentuk dan Mengangkat Menteri Negara Kabinet Indonesia Bersatu II;
11. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/12/M.PAN/08/Tahun 2007 tentang Pedoman Umum Humas di Lingkungan Instansi Pemerintah;
13. Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 371/KEP/M.KOMINFO/8/2007 tentang Kode Etik Humas Pemerintah;

14. Kesepakatan...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 4 -

14. Kesepakatan Bersama Menteri Dalam Negeri, Menteri Komunikasi dan Informatika, dan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 41 Tahun 2007, Nomor 373/M.KOMINFO/08/2007, dan Nomor KB/01/M.PAN/2007 tentang Revitalisasi Fungsi Hubungan Masyarakat pada Instansi Pemerintah, Kesekretariatan Lembaga Negara, Pemerintahan Daerah, dan Badan Usaha Milik Negara/Daerah.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERATURAN MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI TENTANG PEDOMAN UMUM PENGELOLAAN KOMUNIKASI KRISIS DI LINGKUNGAN INSTANSI PEMERINTAH**

Pasal 1

Pedoman Umum Pengelolaan Komunikasi Krisis di Lingkungan Instansi Pemerintah sebagaimana tercantum dalam lampiran peraturan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari peraturan ini.

Pasal 2

Pedoman Umum Pengelolaan Komunikasi Krisis di Lingkungan Instansi Pemerintah, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1, merupakan acuan bagi seluruh instansi pemerintah.

Pasal 3...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 5 -

Pasal 3

Peraturan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 10 Mei 2011

**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI,**



E.E. MANGINDAAN



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

**PEDOMAN UMUM
PENGELOLAAN KOMUNIKASI KRISIS
DI LINGKUNGAN INSTANSI PEMERINTAH**

**KEMENTERIAN
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2011**

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
PERATURAN MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA NOMOR TAHUN 2011 TENTANG PEDOMAN UMUM PENGELOLAAN KOMUNIKASI KRISIS DI LINGKUNGAN INSTANSI PEMERINTAH	iii
LAMPIRAN PERATURAN MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA NOMOR TAHUN 2011 TENTANG PEDOMAN UMUM PENGELOLAAN KOMUNIKASI KRISIS DI LINGKUNGAN INSTANSI PEMERINTAH	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Maksud Dan Tujuan.....	2
C. Sasaran.....	2
D. Ruang Lingkup.....	2
E. Manfaat.....	3
F. Pengertian Umum.....	3
BAB II SIFAT-SIFAT KRISIS.....	5
A. Jenis Krisis.....	5
B. Penyebab Krisis.....	5
C. Langkah-Langkah Penanganan Krisis	6
BAB III PENGELOLAAN KRISIS.....	9
A. Inventarisasi Potensi Krisis	9
B. Komunikasi Krisis.....	12
C. Pengembangan Perencanaan Komunikasi Krisis	17
BAB IV PENUTUP	25

KATA PENGANTAR

Dalam rangka perwujudan tata kelola pemerintahan yang baik, dilakukan pembangunan aparatur negara melalui reformasi birokrasi untuk meningkatkan profesionalisme aparatur negara di pusat dan daerah.

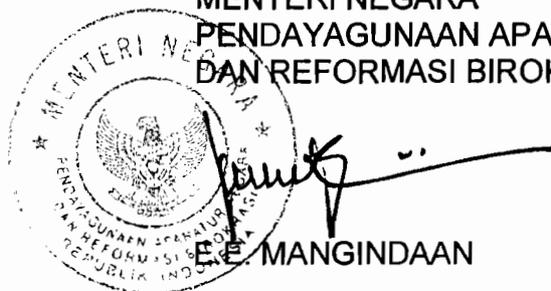
Revitalisasi kehumasan dengan tujuan peningkatan profesionalisme hubungan masyarakat (humas) sebagai ujung tombak pengelolaan informasi, dibangun melalui peningkatan kapasitas dan kompetensi sumber daya manusia (SDM), penguatan struktur dan infrastruktur, sistem dan prosedur, komunikasi organisasi, audit komunikasi, serta manajemen komunikasi krisis, dalam upaya menciptakan tata kelola kehumasan yang baik sebagai bagian dari tata kelola pemerintahan yang baik.

Pedoman Umum Pengelolaan Komunikasi Krisis disusun sebagai acuan dalam pengelolaan komunikasi krisis di lingkungan instansi pemerintah agar terwujud pengelolaan komunikasi krisis yang handal, optimal, efektif, dan efisien.

Dengan dilaksanakannya Pedoman Umum Pengelolaan Komunikasi Krisis diharapkan resiko yang timbul akibat kesalahan dalam pengelolaan komunikasi krisis dapat teratasi sehingga tercipta citra dan reputasi instansi pemerintah yang baik.

Jakarta, 10 Mei 2011

MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI,





MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

**PERATURAN MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA**

NOMOR 29 TAHUN 2011

TENTANG

**PEDOMAN UMUM PENGELOLAAN KOMUNIKASI KRISIS
DI LINGKUNGAN INSTANSI PEMERINTAH**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

**MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI,**

- Menimbang : a. bahwa selama ini kehumasan pemerintah diselenggarakan dalam situasi dan kondisi umum serta belum ada pengaturan tentang komunikasi krisis kehumasan di lingkungan instansi pemerintah;
- b. bahwa pada saat terjadi keadaan krisis yang disebabkan oleh berbagai faktor, diperlukan pengaturan kehumasan pemerintah dalam keadaan krisis;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada Butir a dan b, diperlukan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Umum Pengelolaan Komunikasi Krisis di Lingkungan Instansi Pemerintah.

Mengingat...



MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 2 -

- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041), sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53);
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional Tahun 2005-2025;
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

7. Undang...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 3 -

7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan Organisasi Kementerian Negara;
9. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara Republik Indonesia;
10. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 187/M Tahun 2004, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Keputusan Presiden Nomor 31/P Tahun 2007 tentang Membentuk dan Mengangkat Menteri Negara Kabinet Indonesia Bersatu II;
11. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/12/M.PAN/08/Tahun 2007 tentang Pedoman Umum Humas di Lingkungan Instansi Pemerintah;
13. Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 371/KEP/M.KOMINFO/8/2007 tentang Kode Etik Humas Pemerintah;

14. Kesepakatan...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 4 -

14. Kesepakatan Bersama Menteri Dalam Negeri, Menteri Komunikasi dan Informatika, dan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 41 Tahun 2007, Nomor 373/M.KOMINFO/08/2007, dan Nomor KB/01/M.PAN/2007 tentang Revitalisasi Fungsi Hubungan Masyarakat pada Instansi Pemerintah, Kesekretariatan Lembaga Negara, Pemerintahan Daerah, dan Badan Usaha Milik Negara/Daerah.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI TENTANG PEDOMAN UMUM PENGELOLAAN KOMUNIKASI KRISIS DI LINGKUNGAN INSTANSI PEMERINTAH

Pasal 1

Pedoman Umum Pengelolaan Komunikasi Krisis di Lingkungan Instansi Pemerintah sebagaimana tercantum dalam lampiran peraturan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari peraturan ini.

Pasal 2

Pedoman Umum Pengelolaan Komunikasi Krisis di Lingkungan Instansi Pemerintah, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1, merupakan acuan bagi seluruh instansi pemerintah.

Pasal 3...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 5 -

Pasal 3

Peraturan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 10 Mei 2011

**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI,**



E.E. Mangindaan
E.E. MANGINDAAN



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

LAMPIRAN

**PERATURAN MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA**

NOMOR 29 TAHUN 2011

TENTANG

**PEDOMAN UMUM KOMUNIKASI KRISIS
DI LINGKUNGAN INSTANSI PEMERINTAH**



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

**PEDOMAN UMUM PENGELOLAAN KOMUNIKASI KRISIS
DI LINGKUNGAN INSTANSI PEMERINTAH**

**BAB I
PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang

Setiap instansi pemerintah perlu memiliki kemampuan untuk mengelola komunikasi krisis, baik pencegahan (preventif) maupun setelah terjadi (represif), karena berkaitan langsung dengan citra dan reputasi instansi pemerintah. Kesalahan dalam pengelolaan komunikasi krisis dapat menimbulkan risiko yang berdampak negatif, antara lain peningkatan intensitas permasalahan, sorotan publik, dan peliputan media massa yang tidak proporsional; penurunan reputasi dan kredibilitas; serta timbulnya gangguan pada pelaksanaan kegiatan.

Kondisi objektif di lingkungan instansi pemerintah menunjukkan bahwa sistem peringatan dini (*early warning system*) terhadap krisis belum optimal. Keadaan ini membuat instansi pemerintah belum dapat sepenuhnya mengidentifikasi dan menganalisis potensi krisis, menangani, serta mengendalikan krisis. Untuk itu, dibutuhkan penanganan yang efektif dan profesional guna meminimalkan risiko.

B.Maksud...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

-2-

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Penyusunan Pedoman ini dimaksudkan sebagai acuan pengelolaan komunikasi krisis di lingkungan masing-masing instansi pemerintah.

2. Tujuan

Tujuan penyusunan adalah menciptakan pengelolaan komunikasi krisis yang efektif.

C. Sasaran

Sasaran penyusunan pedoman ini adalah terwujudnya pengelolaan komunikasi krisis yang optimal, efektif, dan efisien.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penyusunan meliputi sifat-sifat krisis yang terdiri dari jenis, penyebab, dan langkah-langkah penanganan krisis, serta pengelolaan krisis yang meliputi inventarisasi, komunikasi dan pengembangan perencanaan komunikasi krisis.

E. Manfaat...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

-3-

E. Manfaat

Manfaat pengelolaan komunikasi krisis meliputi

1. peningkatan kualifikasi, kapasitas, dan kompetensi sumber daya manusia bidang kehumasan, terutama dalam pengelolaan komunikasi krisis;
2. sistem/pola penanganan krisis yang terpadu;
3. terbangunnya sistem peringatan dini pengelolaan komunikasi krisis yang mampu meningkatkan sikap proaktif terhadap isu serta krisis dan mengembangkan perencanaan komunikasi krisis;
4. terwujudnya kelembagaan humas yang efektif dan memiliki kompetensi dalam mengidentifikasi, menganalisis, menangani, serta mengendalikan krisis; dan
5. terwujudnya hubungan antarindividu, antarinstansi pemerintah, dan antara pemerintah dan publik.

F. Pengertian Umum

1. Instansi pemerintah adalah kementerian negara, lembaga pemerintah nonkementerian (LPNK), lembaga nonstruktural (LNS), sekretariat lembaga tinggi negara dan lembaga negara, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten, dan pemerintah kota.
2. Hubungan masyarakat adalah usaha yang terencana dan dilakukan secara berkelanjutan dalam rangka menciptakan dan memelihara itikad baik dan saling pengertian antara lembaga/institusi dan publik.

3. Hubungan...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

-4-

3. Hubungan Masyarakat Pemerintah di lingkungan instansi pemerintah, untuk selanjutnya disebut humas pemerintah, adalah lembaga humas dan/atau praktisi humas pemerintah yang melakukan fungsi manajemen dalam Bidang Komunikasi dan Informasi yang persuasif, efektif, dan efisien, untuk menciptakan hubungan yang harmonis dengan publiknya melalui berbagai sarana kehumasan dalam rangka menciptakan citra positif instansi pemerintah.
4. Lembaga humas adalah unit organisasi dalam instansi pemerintah yang melakukan fungsi manajemen bidang komunikasi dan informasi kepada publik.
5. Aparat humas pemerintah adalah individu instansi pemerintah yang menjalankan fungsi kehumasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.
6. Krisis adalah segala sesuatu/kejadian yang tidak berjalan dengan semestinya yang berpotensi menyebabkan dampak negatif.
7. Manajemen krisis kehumasan adalah proses perencanaan strategis kehumasan dalam mengendalikan risiko, dampak, dan ketidakpastian akibat krisis.
8. Komunikasi krisis adalah penyampaian pesan antara instansi pemerintah dan publik untuk menyamakan persepsi dalam penanganan krisis (sebelum, selama, dan setelah krisis).



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

-5-

**BAB II
SIFAT-SIFAT KRISIS**

A. Jenis Krisis

Krisis dapat dikelompokkan menjadi dua jenis, yakni

1. krisis yang terjadi tanpa dapat diantisipasi, seperti bencana alam, perubahan iklim global, teror, dan kecelakaan;
2. krisis yang terjadinya dapat diantisipasi, seperti demonstrasi, boikot, *class action*, pengaruh ekonomi, politik, sosial, budaya, serta pertahanan keamanan.

B. Penyebab Krisis

Dalam banyak hal, krisis dimulai dari isu/desas-desus yang dapat menimbulkan dampak negatif. Isu adalah informasi yang tidak jelas sumbernya, tersebar dari mulut ke mulut tanpa verifikasi fakta dan data.

Penanganan masalah yang lambat dan berkepanjangan serta komunikasi yang tidak berjalan dengan baik dapat berkembang menjadi krisis. Demikian pula, penanganan konflik yang tidak diatasi dengan baik akan menimbulkan kesenjangan antara tujuan program pemerintah dan harapan publik. Untuk menghindari hal tersebut, aparat humas harus sensitif dan proaktif mengelola perencanaan komunikasi krisis.

C. Langkah...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

-6-

C. Langkah-Langkah Penanganan Krisis

Langkah-langkah penanganan krisis mempunyai lima tahapan berikut.

1. Deteksi dan Identifikasi

Instansi pemerintah diharapkan memiliki sistem peringatan dini untuk mendeteksi dan mengidentifikasi situasi yang berpotensi menjadi krisis. Apabila hal ini dapat diantisipasi dengan komunikasi krisis yang tepat dan relevan, potensi krisis dapat diatasi sehingga dapat menjaga citra dan reputasi instansi pemerintah.

2. Pencegahan Krisis

Aparat humas harus mampu mengantisipasi dan menangani krisis melalui program-program kehumasan dan komunikasi organisasi yang tepat dan intensif.

Dalam mencegah krisis, instansi pemerintah tidak sekadar melakukan hal yang benar, tetapi juga harus mengomunikasikan secara proaktif dan tidak defensif kepada publik tentang apa yang sedang terjadi.

3. Perencanaan Penanganan Krisis

Perencanaan penanganan krisis diperlukan untuk menghadapi krisis. Untuk itu, disusun Prosedur Operasi Standar (POS) sebagai acuan untuk penanganan krisis. POS, antara lain, berisi ketentuan tentang langkah-langkah yang harus diambil, penanggung jawab, dan pejabat yang ditugasi menjadi juru bicara utama mewakili pimpinan dalam mengomunikasikan hal-hal yang harus dilaksanakan dan/atau dicegah. Ketika krisis terjadi, perencanaan komunikasi krisis harus segera dijalankan.

Krisis...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

-7-

Krisis dapat menimbulkan opini publik baik yang positif maupun negatif. Untuk itu, perlu dilakukan komunikasi intensif kepada publik agar publik tidak mendapat informasi yang keliru sehingga mereka tidak mencari dari sumber-sumber informasi yang tidak tepat.

Untuk mendorong partisipasi dan membangun opini publik yang positif, perlu disusun perencanaan komunikasi krisis, dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. menyiapkan pesan-pesan kunci dan antisipasi pertanyaan publik tentang hal-hal yang terkait dengan krisis;
- b. bersikap profesional, transparan, jujur, dan tidak spekulatif, apalagi berbohong atau sekedar menduga-duga;
- c. memperhatikan isu-isu dan kerisauan publik tentang informasi yang tidak jelas sumbernya dan kontroversial;
- d. memberikan informasi terkini secara cepat, akurat, dan berkesinambungan;
- e. mengklarifikasikan informasi yang salah sesegera mungkin dan terus-menerus mengikuti perkembangan situasi dan memberikan respons.

4. Pembatasan Lingkup Krisis

Untuk mengoptimalkan upaya mengatasi krisis, perlu pemahaman dan pembatasan lingkup krisis. Agar krisis tidak meluas dan berdampak negatif serta fokus kepada fakta atau pembuktian terhadap isu yang tidak benar, perlu diupayakan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga-lembaga terkait, media massa, lembaga swadaya masyarakat dan lembaga kemasyarakatan, serta tokoh masyarakat dalam penanganan krisis yang komprehensif.

5. Pemulihan...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

-8-

5. Pemulihan Krisis

Penanganan krisis dilanjutkan dengan pemulihan krisis untuk mengembalikan kepada kondisi semula. Pemulihan krisis tersebut harus diiringi dengan upaya komunikasi untuk pengembalian citra dan reputasi.

Pemulihan krisis dilanjutkan dengan evaluasi yang meliputi apa yang sudah dilakukan dan bagaimana hasilnya, termasuk pengumpulan dokumentasi yang dapat digunakan untuk proses pembelajaran.



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

-9-

**BAB III
PENGELOLAAN KRISIS**

A. Inventarisasi Potensi Krisis

Krisis dapat dikelompokkan menjadi dua jenis, yaitu krisis yang terjadi tidak dapat diantisipasi dan yang terjadinya dapat diantisipasi. Pada krisis yang tidak dapat diantisipasi, eskalasi permasalahan timbul secara mendadak sehingga inventarisasi potensi krisis dan penanganannya harus dilakukan dengan sangat segera. Sebaliknya, pada jenis krisis yang dapat diantisipasi, eskalasi permasalahan muncul secara bertahap sehingga inventarisasi potensi krisis dan penanganannya dapat dilakukan secara lebih mendalam dan sistematis.

Berikut ini matriks beberapa tipe krisis yang pada umumnya terjadi dan dibedakan atas dua jenis tersebut

TIPE KRISIS MATRIKS

No.	Krisis yang Tidak Dapat Diantisipasi	Krisis yang Dapat Diantisipasi
1.	Konflik elit politik	Demonstrasi/protes
2.	Penyelewengan seksual	Boikot kerja
3.	Terorisme	Tuntutan hukum dari masyarakat/publik
4.	Ledakan bom	Aksi Sosial (<i>Class Action</i>)
5.	Pembunuhan	Perubahan kebijakan pemerintah
6.	Penculikan	Praktik suap dan penyelewengan
7.	Kebakaran	Merger dan akuisisi tempat kerja

MATRIKS...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

-10-

MATRIKS (LANJUTAN)

No.	Krisis yang Tidak Dapat Diantisipasi	Krisis yang Dapat Diantisipasi
8.	Banjir	Pembubaran institusi
9.	Badai	Kecelakaan kerja
10.	Longsor	
11.	Gempa bumi	
12.	Tsunami	
13.	Letusan gunung berapi	

Besaran krisis diperhitungkan berdasarkan bobot peluang terjadinya dan risiko dampaknya. Semakin tinggi peluang terjadinya atau risiko dampaknya semakin besar bobotnya.

Dari sisi peluang terjadinya, krisis diperingkatkan dalam skala 1- 4:

- a. Bobot 1 = kecil
- b. Bobot 2 = sedang
- c. Bobot 3 = besar
- d. Bobot 4 = sangat besar

Dari sisi dampak krisis yang diakibatkannya, peringkatnya berskala 1 - 4 juga:

- a. Bobot 1 = tidak mempengaruhi operasional
- b. Bobot 2 = tidak terlalu mengganggu operasional
- c. Bobot 3 = menimbulkan krisis yang mengganggu operasional
- d. Bobot 4 = menimbulkan krisis yang sangat mengganggu operasional

Potensi...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

-11-

Potensi peluang kejadian dan dampak krisis pada setiap instansi berbeda-beda, antara lain berdasarkan letak geografis, infrastruktur, budaya dan kepedulian masyarakat setempat, serta homogenitas/heterogenitas masyarakat.

Ada tiga kemungkinan dampak krisis:

1. reputasi instansi pemerintah menurun (adanya kemungkinan tuntutan publik dan kemungkinan pimpinan tersangkut tindakan melanggar hukum);
2. instansi pemerintah dapat bertahan (kehilangan citra dan rasa hormat dari publik);
3. instansi pemerintah bangkit dari krisis (mampu mengatasi krisis dan membentuk opini publik).

Matriks 2 berikut merupakan contoh kemungkinan krisis dan dampaknya.

INSTANSI PEMERINTAH

No.	Kejadian Krisis	Kemungkinan	Dampak
1.	Demonstrasi/protes	4	4
2.	Aksi Sosial (<i>Class Action</i>)	2	4
3.	Praktik suap dan penyelewengan	4	4
4.	Terorisme	2	4
5.	Ledakan Bom	2	4

MATRIKS...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

-12-

MATRIKS 2 (LANJUTAN)

No	Kejadian Krisis	Kemungkinan	Dampak
6.	Pembunuhan	2	4
7.	Penculikan	2	2
8.	Kebakaran	3	3
9.	Banjir	3	3
10.	Angin puting beliung	2	2
11.	Gempa bumi	3	4
12.	Tsunami	2	4
13.	Letusan gunung berapi	3	3

Berdasarkan matriks tersebut, dihasilkan skor masing-masing kejadian yang merupakan perkalian antara bobot kemungkinan dan bobot dampak. Skor tersebut diurutkan dari yang tertinggi sampai dengan yang terendah untuk penyusunan rencana komunikasi krisis.

B. Komunikasi Krisis

Komunikasi krisis berkaitan erat dengan peran media sebagai salah satu mitra utama bagi pelaku komunikasi krisis. Media merupakan pihak yang mempublikasikan fakta di lapangan, sekaligus perkembangan mutakhir penanganan krisis kepada publik. Media juga menyajikan berbagai tanggapan, umpan balik, dan reaksi publik atas krisis yang terjadi serta penanganannya. Kekeliruan persepsi dari kedua belah pihak perlu dihindari.

Untuk...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

-13-

Untuk mengoptimalkan komunikasi krisis, beberapa langkah yang harus dilakukan adalah berikut.

1. Membentuk Tim Komunikasi Krisis

Tim komunikasi krisis sangat berperan dalam upaya mengembalikan citra, reputasi, dan kredibilitas instansi pemerintah sebagai akibat krisis. Secara ideal, tim ini setidaknya beranggotakan minimal 4 (empat) orang, yang terdiri dari seorang komunikator, seorang penghubung dengan media, seorang yang mengatur logistik, dan seorang yang mengurus administrasi. Tim ini bekerja sama dengan pimpinan instansi pemerintah, penanggung jawab tempat krisis terjadi, dan bagian hukum.

- a. Anggota pertama, komunikator, bertugas memantau berita baik media *offline* (media tradisional yang meliputi surat kabar umum, majalah umum, radio siaran, televisi siaran) maupun *online* (media kontemporer yang meliputi media massa *online*: *newspaper online*, *magazine online*, radio digital, televisi digital; nonmedia massa *online*: *chatting*: *teleconference*, *video conference*, *email*; dan *Social Media Massa online*: *facebook*, *twitter*, *blog*, *web*). Selanjutnya, tempelkan atau letakkan klipng semua media yang berkaitan dengan krisis pada papan pengumuman sehingga mempermudah penyampaian informasi dan pemantauan berita.
- b. Anggota kedua, penghubung dengan media, bertugas mencari fakta yang sebenarnya, menyusun pesan kunci (*key messages*) yang dibutuhkan, dan menyebarkannya kepada media.

c. Anggota...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

-14-

- c. Anggota ketiga, pengatur logistik mempersiapkan keperluan konferensi media dan memberikan informasi dalam instansi pemerintah mengenai situasi yang terjadi dan mengingatkan agar seluruh anggota instansi pemerintah untuk tidak memberikan informasi kepada siapa pun tanpa seizin dari tim krisis komunikasi.
- d. Anggota keempat, pengurus administrasi, bertugas menerima telepon yang berkaitan dengan krisis. Pada saat krisis, arus informasi dua arah berlangsung sangat cepat. Apabila kita belum menemukan informasi yang lengkap guna menjawab pertanyaan mengenai krisis, jangan memberikan komentar *no comment*. Berikan data dan informasi selengkap-lengkapnyanya yang memudahkan komunikasi antara instansi pemerintah dan media massa.

2. Melatih Tokoh Kunci (*Key Person*)

Informasi yang dikeluarkan harus diupayakan agar tidak membingungkan publik. Pengendalian informasi dalam menghadapi krisis komunikasi harus dikerjakan oleh tokoh kunci cukup 2 (dua) orang, yaitu pimpinan instansi pemerintah dan penanggung jawab krisis yang akan memberikan informasi, pernyataan, atau jawaban pada saat konferensi pers. Sebaiknya, dibuat simulasi untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi dalam penanganan krisis dan penguasaan media. Latihlah dengan daftar pertanyaan dan jawaban yang kira-kira muncul dengan skenario terburuk (*worst scenario*).

3. Menyiapkan...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

-15-

3. Menyiapkan Pesan Kunci (*Key Messages*) dan Antisipasi Pertanyaan yang Akan Muncul

Pekerjaan mempersiapkan pesan kunci (*key messages*) atau penentuan pesan yang akan dikomunikasikan ibarat menyiapkan senjata apa yang akan kita gunakan pada saat berperang. Setiap senjata memiliki karakteristik, kekuatan, dan kelemahan masing-masing. Pesan kunci harus singkat, jelas, dan tidak bersifat bertahan (*defensif*) atau membenaran.

4. Memberikan Perkembangan Informasi Terkini secara Regular

Perkembangan informasi terkini harus diberikan secara reguler, antara lain melalui konferensi pers yang diselenggarakan beberapa kali. Konferensi pers sangat penting dalam penyampaian informasi kepada media massa dan masyarakat berdasarkan perkembangan situasi.

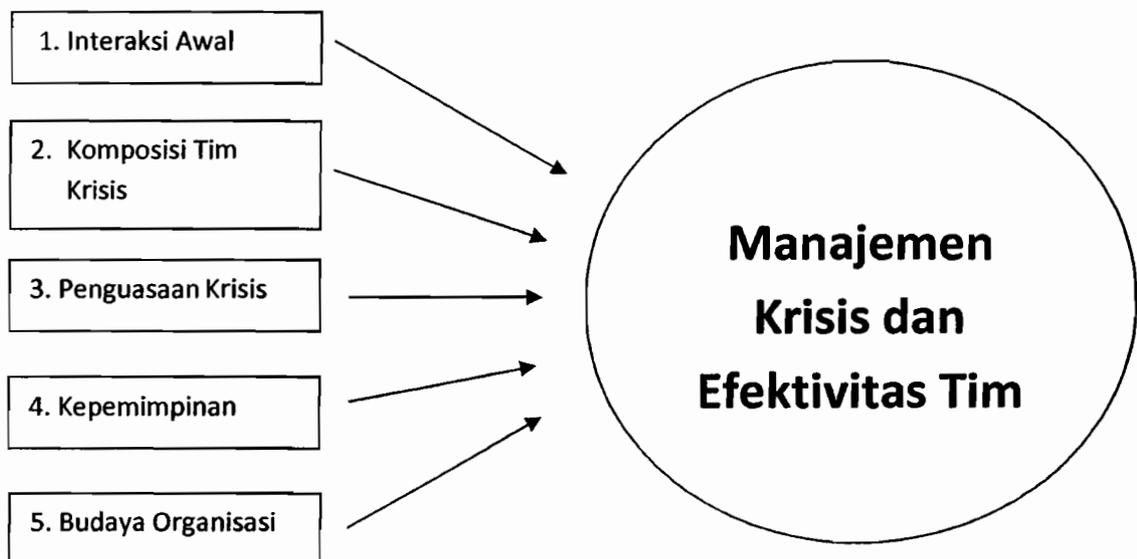
Dalam menangani krisis, diperlukan pengelolaan krisis yang optimal, efektif, dan efisien agar instansi pemerintah dapat mengatasi krisis sekaligus meningkatkan reputasi menjadi lebih baik. Ketika instansi pemerintah gagal mengelola krisis, instansi pemerintah akan dihadapkan pada kenyataan harus membangun kembali kepercayaan publik, citra dan reputasi, serta kredibilitas instansi pemerintah yang sempat menurun.



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

-16-

Faktor kunci keberhasilan pengelolaan komunikasi krisis digambarkan sebagai berikut.



BAGAN PENGELOLAAN KOMUNIKASI KRISIS

Berikut ini faktor-faktor yang mempengaruhi manajemen krisis dan efektivitas tim komunikasi krisis.

1. Interaksi Awal

Pengalaman dalam penanganan krisis yang pernah terjadi sebelumnya menjadi nilai tambah dalam manajemen krisis. Praktisi humas yang menjadi anggota tim komunikasi krisis harus memiliki *sense of crisis* yang peka sehingga mampu mendeteksi sejak dini timbulnya krisis. Semakin cepat dideteksi, semakin tinggi pula tingkat keberhasilan baik dalam mencegah maupun mengatasi krisis yang timbul.

2. Komposisi...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

-17-

2. Komposisi Tim Komunikasi Krisis

Kinerja tim komunikasi krisis sangat mempengaruhi pengelolaan krisis. Dengan komposisi personil yang kapabel dengan tugasnya, kerja sama tim akan berjalan efektif dan tujuan yang hendak dicapai dapat terwujud.

3. Pengetahuan dan Penguasaan dalam Krisis

Krisis menimbulkan kondisi yang tidak stabil. Dibutuhkan pengetahuan dan penguasaan krisis yang memadai. Praktisi humas wajib mempelajari seluruh aspek krisis yang terkait dengan instansi pemerintahnya sehingga dapat diambil putusan-putusan yang tepat.

4. Kemampuan Kepemimpinan

Situasi krisis membutuhkan kepemimpinan yang kuat. Kepemimpinan membantu proses pengelolaan krisis berjalan sesuai dengan koridor dan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Budaya Organisasi

Budaya organisasi yang positif mendorong percepatan penyelesaian krisis. Segala aktivitas pengelolaan krisis oleh tim komunikasi berjalan efektif dan hasilnya dapat terukur.

C. Pengembangan Perencanaan Komunikasi Krisis

Secara ideal, perencanaan komunikasi krisis disusun tidak hanya pada saat instansi pemerintah sudah menghadapi krisis. Namun, pada saat krisis belum terjadi. Setelah tipe krisis berhasil diidentifikasi, sudah perlu dilakukan perencanaan komunikasi krisis. Perencanaan ini bermanfaat bagi praktisi humas dalam menangani krisis lebih optimal, efektif, dan efisien.

Di dalam...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

-18-

Di dalam dokumen ini terdapat informasi mengenai kebijakan, prosedur, dan instruksi evakuasi jika terjadi bencana, kontak dalam keadaan darurat, tempat yang dapat dihubungi jika dibutuhkan peralatan darurat, dan sebagainya yang dibutuhkan instansi pemerintah tatkala menghadapi krisis.

Dokumen perencanaan komunikasi krisis yang efektif memuat hal-hal sebagai berikut.

1. Perencanaan

Perencanaan komunikasi krisis yang termuat dalam dokumen ini termasuk tanggal perencanaan pertama kali dibuat dan revisinya.

2. Pendahuluan

Pendahuluan memuat gambaran umum yang menitikberatkan mengapa dokumen ini dibutuhkan dan penting, serta dampak yang diakibatkan jika perencanaan tidak diikuti/dipatuhi, dengan tujuan membujuk, mengajak, dan meyakinkan seluruh anggota instansi pemerintah untuk mematuhi perencanaan komunikasi krisis secara sungguh-sungguh.

3. Sambutan

Sambutan merupakan pernyataan tertulis yang sah oleh pimpinan instansi pemerintah, yang mengindikasikan bahwa mereka telah membaca dan menyetujui perencanaan komunikasi krisis yang disusun.

4. Jadwal Pelatihan

Jadwal pelatihan adalah seluruh jadwal latihan penanganan krisis yang harus dicatat. Tipe krisis yang paling berdampak dan sering dihadapi perusahaan minimal dilakukan latihan setiap 6 bulan sekali. Latihan ini sangat membantu jika sewaktu-waktu mendadak terjadi krisis yang tidak sempat teridentifikasi terlebih dahulu.

5. Maksud...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

-19-

5. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan harus menunjukkan bahwa organisasi/insititusi peduli kepada publiknya dan meyakinkan bahwa semua komunikasi akurat.

6. Daftar Publik Kunci

Publik adalah pihak yang harus dikomunikasikan ketika krisis. Karena perlu diidentifikasi, diklasifikasikan, dan didaftarkan, publik instansi pemerintah meliputi publik internal primer, publik internal sekunder, publik internal tersier, publik eksternal primer, publik eksternal sekunder, publik eksternal tersier, publik pendukung (*proponent*), publik penentang (*opponent*), publik mengambang (*uncommitted*), publik minoritas vokal (*vocal minority*), serta publik mayoritas pasif (*silent majority*).

Meskipun tidak semua publik terkait langsung dengan krisis yang instansi pemerintah hadapi, pemilikan daftar publik yang lengkap sangat membantu dalam pengelolaan krisis.

7. Sistem dalam Berkomunikasi dengan Publik

Dalam rangka pemberitahuan informasi kepada publik, perlu dimiliki sistem komunikasi dengan masing-masing publik tersebut. Misalnya, untuk internal dapat digunakan telepon, faksimile, surat elektronik/email, dan sebagainya. Untuk media dapat digunakan konferensi pers, rilis berita, dan sebagainya. Metode lain yang dapat digunakan seperti telegram, kunjungan, surat, iklan, rapat/pertemuan/forum diskusi, buletin, dan sebagainya sesuai dengan keperluan.

8. Mengidentifikasi...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

-20-

8. Mengidentifikasi Tim Komunikasi Krisis

Tim komunikasi krisis harus terseleksi sesuai dengan kemampuan dan harus diumumkan. Biasanya, ketua timnya adalah praktisi humas/kepala humas, yang bertanggung jawab melakukan komunikasi dengan pimpinan instansi pemerintah, pengambil putusan, menyusun draf dan menyetujui pernyataan resmi, serta melakukan koordinasi dengan seluruh anggota tim komunikasi krisis.

9. Direktori Krisis

Instansi pemerintah harus memiliki daftar kontak telepon rumah, telepon kantor, faksirnile, alamat rumah, telepon seluler, dan alamat rumah bagi

- semua anggota tim komunikasi krisis;
- pimpinan dalam instansi pemerintah;
- publik.

Selain itu, perlu juga dimiliki daftar alamat situs/web yang terkait dengan krisis. Misalnya, dengan situs BMKG untuk informasi terkini cuaca dan dengan BPOM untuk informasi produk halal.

Keseluruhan direktori krisis tersebut di atas, perlu diperbaharui dalam kurun waktu tertentu.

10. Juru Bicara

Juru bicara yang berhadapan dengan media harus benar-benar orang yang terseleksi di mata publik karena merepresentasikan instansi pemerintah. Biasanya, juru bicara adalah pimpinan instansi pemerintah atau kepala humas. Namun, dalam kondisi krisis yang bersifat teknis, mereka dapat didampingi oleh ahli-ahli yang kompeten di bidangnya serta mempunyai kredibilitas.

Bahkan...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

-21-

Bahkan, dalam beberapa kondisi tertentu, juru bicara dapat diwakilkan kepada orang di luar instansi pemerintah yang dapat membantu berkomunikasi dengan publik lebih efektif.

11. Daftar Kontak Darurat dan Pemerintah Daerah

Instansi pemerintah perlu memiliki daftar kontak darurat, seperti polisi, pemadam kebakaran, satgas banjir, rumah sakit, dan paramedis/dokter. Demikian juga, perlu dimiliki daftar kontak pemerintah daerah beserta dinas-dinas terkait sehingga jika terjadi krisis yang terkait dapat dilakukan langkah-langkah koordinasi yang lebih tanggap dan tepat sasaran.

12. Pusat Kontrol Komunikasi Krisis

Lokasi pusat kontrol komunikasi krisis harus disebutkan jelas dalam kondisi kantor instansi pemerintah yang tidak dapat digunakan karena krisis yang terjadi (kebakaran, banjir, gempa bumi, dan sebagainya). Perlu disebutkan pula siapa yang memberikan izin pemakaian lokasi, peralatan, dan listrik yang dapat digunakan, sampai dengan ruang yang memadai untuk media.

13. Peralatan dan Perlengkapan

Daftarkan peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan oleh tim komunikasi krisis, media, dan publik lainnya, minimal sebagai berikut:

- meja dan kursi;
- papan pengumuman dan papan tulis (*white board*);
- komputer, mesin ketik (jika tidak ada listrik), printer, dan jaringan internet;
- telepon...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

-22-

- telepon dan faksimile;
- mesin fotokopi;
- televisi dan radio;
- *walkie talkie*;
- alat-alat tulis (kertas, pensil, pulpen, dan sebagainya);
- buku daftar telepon;
- buku perencanaan komunikasi krisis;
- peta;
- makanan dan minuman;
- kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan;
- kamera dan *handycam*;
- dan lainnya sesuai dengan kebutuhan.

14. Informasi Pendukung

Sampaikan dokumen pendukung yang kemungkinan besar dibutuhkan selama krisis, seperti prosedur dan catatan keselamatan, laporan keuangan instansi pemerintah, foto-foto, profil instansi pemerintah, biografi pimpinan, struktur instansi pemerintah, lokasi, serta prosedur-prosedur dan pengendalian lainnya.

15. Pesan...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

-23-

15. Pesan Kunci

Pada saat tekanan krisis, terkadang juru bicara menjadi lupa terhadap pesan kunci yang hendak disampaikan. Mempersiapkan pesan kunci sedini mungkin akan membantu dalam pengelolaan pemikiran dan mampu menyajikan informasi yang konsisten kepada publik. Pesan kunci tersebut harus akurat, singkat, mudah dicerna, dan mengesankan. Pesan kunci yang efektif menghindari salah kutip, sekaligus menjaga kredibilitas organisasi dalam krisis.

16. Situs/Website

Menyajikan informasi terkini dalam situs/web instansi pemerintah dapat mengurangi jumlah telepon yang masuk dan waktu yang dibutuhkan untuk keluar dari krisis. Perlu diinformasikan prosedur pengisian situs/web, siapa penanggung jawab materi informasi terkini, penanggung jawab pengisi situs/web, waktu penyajian, dan sebagainya.

17. Pertanyaan Simulasi

Ketika krisis tiba, kegagalan memprediksi pertanyaan yang akan timbul dari publik akan membuat instansi pemerintah terlihat buruk. Oleh karena itu, tim komunikasi krisis harus mampu memberikan bahan/data yang akurat terhadap permasalahan dan krisis yang terjadi sehingga juru bicara dapat mengolahnya dan mempersiapkan diri dengan minimal 10 pertanyaan yang akan disampaikan oleh publik.

18. Evaluasi...



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

-24-

18. Evaluasi

Evaluasi adalah tahapan yang penting dalam perencanaan komunikasi krisis. Evaluasi membantu kita untuk mengetahui penanganan krisis apa yang berjalan dan apa yang tidak berjalan sehingga dapat membantu untuk pencegahan dan pengelolaan krisis di masa datang. Evaluasi ini digunakan sebagai bahan revisi terhadap perencanaan komunikasi krisis yang baru.



**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI**

-25-

BAB IV

PENUTUP

Pedoman Umum Pengelolaan Komunikasi Krisis ini diharapkan mampu menjadi acuan dalam membangun dan mengembangkan *Early warning system* pengelolaan komunikasi krisis yang andal yang mampu meningkatkan sikap proaktif terhadap isu dan krisis dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dengan komunikasi krisis yang terkelola secara optimal, efektif, dan efisien, reformasi birokrasi dapat berjalan secara optimal serta dapat meminimalkan dampak/risiko terhadap kesalahan dalam pengelolaan komunikasi krisis yang mungkin terjadi.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal Mei 2011

**MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI,**



DR. MANGINDAAN