

## ABSTRAK

Peristiwa penangkapan Walikota Tegal Siti Masitha Soeparno oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) disertai pemberitaan negatif media massa tak dapat dipungkiri menyebabkan kondisi krisis yang mampu menurunkan kepercayaan publik pada Pemerintah Kota Tegal. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui manajemen krisis dan strategi Humas Pemerintah Kota Tegal terkait Operasi Tangkap Tangan (OTT) KPK Terhadap Walikota Tegal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Studi kasus dipergunakan untuk memperoleh analisis mendalam berupa perencanaan manajemen krisis, cara merespons krisis, dan resolusi penanganan krisis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Tegal cenderung mengabaikan gejala atau tanda-tanda krisis mulai muncul. Pemerintah Kota Tegal tidak segera merespons dan membuat keputusan yang cepat dan efektif untuk mengurangi risiko munculnya krisis. Humas Pemerintah Kota Tegal hanya melakukan rutinitas kehumasan ketika terjadi krisis. Humas Pemerintah Kota Tegal tidak memiliki pelatihan yang baik terhadap penanganan krisis sehingga tidak berkompeten dalam menghadapi krisis. Humas Pemerintah Kota Tegal cenderung bersikap acuh tak acuh terhadap krisis yang dialami oleh institusinya dan hanya fokus pada pekerjaan rutin kehumasan seperti pelaporan kegiatan atau agenda pemerintahan. Pemerintah Kota Tegal telah melakukan respons terhadap krisis dan berusaha mengembalikan kepercayaan publik serta memperbaiki sistem tata kelola pemerintahan yang dibuktikan dengan adanya berbagai pembaharuan birokrasi dan peningkatan di bidang pelayanan publik. Ada tiga strategi komunikasi krisis yang peneliti temukan untuk mengelompokkan agar krisis di Kota Tegal tidak terulang lagi yaitu: strategi *corrective action* dengan upaya perbaikan dan upaya preventif, strategi *justification* ditunjukkan Pemerintah Kota Tegal dengan melokalisir krisis yang terjadi, serta strategi *ingratiation* yang dilakukan Pemerintah Kota Tegal dengan melaksanakan Dialog Nasional Pembangunan “Menuju Tegal yang Amanah dan Barokah” yang berhasil merumuskan *city branding*.

Kata Kunci: Manajemen Krisis, Strategi Komunikasi Krisis, Humas, Pemerintah Kota Tegal, Studi Kasus

## ABSTRACT

The arrest of Mayor of Tegal, Siti Mashita Soeparno by Corruption Eradication Commission (KPK in Indonesia) accompanied with the media negative coverage cause the serious condition that can reduce public trust to the government. This research aim to know critical management and strategy of Tegal Government Public Relation related of “Operasi Tangkap Tangan (OTT)” KPK to Mayor of Tegal. This research use qualitative approach with case study method. Case study is used for get a depth analysis in the form of management crisis planning, how to respond to crisis, and resolution of handling the crisis. The result of this research shows that Tegal Government tend to ignore the symptoms or signs the crisis begin to appear. Tegal Government is not immediately respond and make a fast decision to lessen the risk of crisis emergence. Tegal Government Public Relation is just doing the routine when crisis happens. Tegal Government Public Relation doesn't have any good training to handle the crisis that result in poor performance at handling the crisis. They tend to act careless at crisis that experienced by the institution and just focus on their daily work like activity report or government agenda. Tegal Government has done as much responds to the crisis and attempt to restore public trust along with fix their governance system. Government has been proving their improvement in various bureaucracy and public service area. There are three crisis communication strategies that researcher find to grouping so that the crisis in Tegal City is not going to be repeated again, there are: corrective action strategy with the effort of improvement and the preventive effort, justification strategy for Tegal Government by localizing crisis that happened, and ingratiation strategy that Tegal Government has done by doing a national development dialogue “Menuju Tegal yang Amanah dan Barokah” that succeed informulate the city branding.

*Keywords : Management Crisis, Public Relations, Tegal Government, Case Study, Crisis Communication Strategy.*