

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Krisis berkembang seiring meningkatnya perhatian dan respons masyarakat terhadap suatu kebijakan publik. Kondisi ini menuntut organisasi, terutama lembaga pemerintah, untuk mampu mengelola situasi secara strategis daripada hanya menanggapi tekanan. Manajemen krisis merupakan upaya terencana organisasi untuk membaca situasi, mengontrol komunikasi, dan menjaga kepercayaan publik saat reputasi dan legitimasi lembaga terancam. Humas berfungsi sebagai penghubung penting antara pemerintah dan masyarakat, sehingga keberhasilan manajemen krisis bergantung pada kemampuan mereka untuk menyampaikan informasi secara tepat, responsif, dan bertanggung jawab.

Peristiwa krisis terjadi di Kabupaten Sumedang pada pelaksanaan Program Makan Bergizi Gratis (MBG). Program yang dirancang untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat menimbulkan persoalan serius akibat kasus keracunan massal di beberapa sekolah. Situasi ini menunjukkan lemahnya pengawasan dan koordinasi dalam pelaksanaan program di tingkat daerah. Penelitian ini berfokus pada upaya Pemerintah Kabupaten Sumedang dalam mengelola krisis tersebut agar tidak semakin meluas dan dapat dipulihkan secara efektif.

Program Makan Bergizi Gratis (MBG) merupakan kebijakannasional yang diluncurkan oleh Badan Gizi Nasional (BGN) tahun

2025 dengan tujuan meningkatkan status gizi anak sekolah, ibu hamil, dan balita. Program ini menjadi bagian dari strategi pemerintah untuk mewujudkan visi Indonesia Emas 2045 serta mendukung agenda *Sustainable Development Goals* (SDGs) poin kedua, yaitu *Zero Hunger*. Tujuan utamanya menciptakan generasi sehat, cerdas, dan produktif melalui pemenuhan gizi seimbang sejak usia dini. Keberhasilan pelaksanaan program bergantung pada kesiapan pemerintah daerah dalam aspek koordinasi, pengawasan, dan pelaksanaan teknis.

Berdasarkan laporan *detik.com* (25 September 2025) Kabupaten Sumedang menjadi salah satu daerah yang mengalami krisis akibat pelaksanaan program MBG. Sebanyak 164 siswa dari tiga sekolah, yakni SMK Win Ujungjaya, SMK Kehutanan Rimba Situraja, dan SMAN Tomo, mengalami keracunan setelah menyantap makanan dari program MBG. Sebanyak 12 siswa sempat dirawat intensif di Puskesmas Ujungjaya, sedangkan sisanya mendapatkan penanganan di Puskesmas Tomo dan Cisit.

Kondisi ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program MBG belum sepenuhnya diimbangi dengan persiapan pengelolaan dan pengawasan kualitas makanan. Ketika standar kebersihan dan kualitas pangan tidak terjaga secara optimal, program yang dimaksudkan untuk meningkatkan gizi siswa justru berpotensi menimbulkan masalah kesehatan. Situasi ini menunjukkan betapa pentingnya pengendalian kualitas di setiap tahapan implementasi program.

Berdasarkan Laporan *CNN Indonesia* melalui kanal *Youtube* resminya (27 September 2025) dengan judul video “*Cerita Siswa Saat Mengalami Keracunan MBG*” Dalam laporan tersebut disebutkan bahwa Riska, siswi SMAN Tomo, menjalani perawatan inap selama dua hari di Puskesmas Tomo setelah mengalami keluhan pusing, mual, dan diare usai menyantap paket MBG pada Kamis, 25 September 2025. Paket MBG yang diterima terdiri atas mie, dimsum, saus, dan sayuran. Saus yang tidak lagi segar diduga menjadi pemicu keracunan. Salah satu rekan Riska memotret keberadaan seekor binatang kecil pada sayuran yang diterima. Beberapa siswa lain mengaku trauma untuk mengonsumsi kembali makanan dari program MBG.

Pengalaman siswa menunjukkan risiko kesehatan yang dihadapi penerima manfaat program Makan Bergizi Gratis (MBG). Persoalan yang muncul tidak hanya tentang jumlah korban, tetapi juga tentang kualitas makanan diterapkan. Ini menunjukkan bahwa program Makan Bergizi Gratis (MBG) sangat bergantung pada penerapan standar keamanan pangan yang konsisten. Kasus keracunan program Makan Bergizi Gratis (MBG) juga memicu reaksi masyarakat yang luas. Reaksi publik adalah cara penting untuk melihat bagaimana masyarakat melihat dan menilai kebijakan publik.

Rekaman video *CNN Indonesia* menimbulkan berbagai reaksi publik di media sosial. Kolom komentar pada kanal *YouTube CNN Indonesia* menunjukkan kekecewaan masyarakat terhadap pelaksanaan

program MBG. Akun @bryanbudiprasetyo8817 menulis, *“Lebih baik menahan lapar daripada makan makanan beracun.”* Akun @gegammer6016 menuliskan, *“Dah banyak korban gini kok belum dipidanakan.”* Akun @HaysNaiprocs-x6e menulis, *“Saatnya ditetapkan darurat nasional keracunan MBG.”* Akun @Bejo_Wijanarko menuliskan, *“Usai dihantam pandemi Covid-19, kini konoha dihantam pandemi MBG beracun.”* Komentar masyarakat memperlihatkan munculnya rasa marah, kecewa, dan hilangnya kepercayaan terhadap pelaksanaan program MBG. Kondisi tersebut menunjukkan terjadinya krisis kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah daerah Kabupaten Sumedang.

Kepercayaan publik memiliki peran penting dalam keberlanjutan kebijakan. Ketika masyarakat meragukan kemampuan pemerintah untuk mengelola program, efektivitas pelaksanaan kebijakan dapat melemah. Situasi ini menunjukkan bahwa program MBG harus diawasi dari sudut pandang tata kelola kebijakan dan kesehatan. Permasalahan serupa tidak hanya terjadi di Kabupaten Sumedang. Data pada tingkat yang lebih luas memberikan gambaran mengenai kondisi pelaksanaan program MBG di berbagai daerah.

Berdasarkan data yang dikutip dari detik.com (22 September 2025) menyatakan Laporan Jaringan Pemantuan Pendidikan Indonesia (JPPI) mencatat bahwa hingga September 2025 terdapat lebih dari 6.452 siswa di berbagai provinsi mengalami keracunan akibat

konsumsi makanan dari program MBG. Banyak Satuan Pelayanan Pemenuhan Gizi (SPPG) yang belum memiliki Sertifikat Laik Higienis Sanitasi (SLHS), sehingga belum memenuhi standar keamanan pangan. Fakta ini memperkuat pandangan bahwa pelaksanaan MBG di berbagai daerah masih bersifat reaktif dan belum terstruktur secara menyeluruh.

Data nasional tersebut memperlihatkan adanya persoalan struktural dalam pelaksanaan program MBG. Kesiapan sarana, kepatuhan terhadap standar sanitasi, serta mekanisme pengawasan menjadi faktor yang memengaruhi kualitas implementasi program di berbagai daerah. Kondisi di Kabupaten Sumedang juga memperlihatkan bagaimana pemerintah daerah merespons situasi krisis yang muncul akibat kasus keracunan MBG.

Laporan *Tribunjabar.id* (2025) memaparkan bahwa hingga sepekan setelah kejadian, hasil uji laboratorium terhadap sampel makanan MBG di Sumedang belum juga diumumkan. Kondisi ini menimbulkan ketidakpastian di tengah masyarakat. Bupati Dony Ahmad Munir kemudian menggelar rapat koordinasi bersama Forkopimda untuk memastikan perbaikan SOP dan kesiapan dapur penyedia MBG. Pemerintah daerah juga melakukan evaluasi menyeluruh terhadap mitra pengelola makanan agar kasus serupa tidak terulang kembali.

Berdasarkan berita yang di kutip (*Tahuekspres.com*, 6 Oktober 2025). Pemerintah Kabupaten Sumedang menghentikan sementara penyaluran MBG di wilayah Ujungjaya. Bupati Dony Ahmad Munir menegaskan perlunya perbaikan Standar Operasional Prosedur (SOP)

bagi seluruh dapur dan SPPG agar keamanan pangan benar-benar terjamin. Pemerintah daerah bersama TNI, Polri, serta instansi terkait meningkatkan pengawasan di lapangan untuk memastikan pelaksanaan program lebih higienis dan sesuai standar

Selain perbaikan teknis dan peningkatan pengawasan internal, pemerintah daerah juga mulai mengarahkan perhatian pada pentingnya keterlibatan masyarakat dalam mengawasi pelaksanaan program MBG. Keterlibatan pihak sekolah dan peserta didik dipandang sebagai bagian dari upaya memperkuat pengawasan di tingkat lapangan.

Berdasarkan data yang di kutip dari (*Kabar Sumedang*, 29 September 2025) Bupati Sumedang juga mengumumkan rencana pembentukan lembaga aduan MBG untuk menampung laporan dari guru maupun siswa mengenai kualitas dan kuantitas makanan. Tindakan ini diharapkan menjadi sarana pengawasan partisipatif yang melibatkan masyarakat langsung dan bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memperbaiki sistem pengawasan program. Upaya ini menunjukkan adanya kesadaran pemerintah daerah bahwa krisis tidak hanya harus direspons, tetapi juga dikelola secara berkelanjutan.

Fenomena yang terjadi di Sumedang memperlihatkan adanya kesenjangan antara idealitas kebijakan nasional dengan kesiapan teknis di tingkat daerah. Pemerintah daerah harus menghadapi tekanan publik, memperbaiki sistem pengawasan, serta mengelola komunikasi agar citra program tetap terjaga. Krisis ini menjadi contoh nyata bahwa

keberhasilan kebijakan nasional sangat bergantung pada efektivitas manajemen krisis pemerintah daerah.

Penelitian berjudul **“Manajemen Krisis Pemerintah Kabupaten Sumedang dalam Menangani Kasus Keracunan Program Makan Bergizi Gratis (MBG) di Sumedang Utara”** bertujuan untuk menganalisis strategi pemerintah daerah dalam menangani krisis, menilai efektivitas komunikasi publik, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi selama proses penanganan.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian di atas, fokus penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana cara Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang dalam mengatasi gejala awal krisis kasus keracunan pada Program Makan Bergizi Gratis (MBG)?
2. Bagaimana cara Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang dalam menangani krisis kasus keracunan pada Program Makan Bergizi Gratis (MBG)?
3. Bagaimana cara Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang dalam pemulihan awal pascakrisis pada kasus keracunan Program Makan Bergizi Gratis (MBG)?

4. Bagaimana cara Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang dalam memulihkan citra dan kepercayaan publik pascakrisis pada kasus keracunan Program Makan Bergizi Gratis (MBG)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah dirumuskan, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui cara Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang dalam mengatasi gejala awal krisis pada kasus keracunan Program Makan Bergizi Gratis (MBG).
2. Mengetahui cara Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang dalam menangani krisis yang sedang terjadi pada kasus keracunan Program Makan Bergizi Gratis (MBG).
3. Mengetahui cara Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang dalam pemulihan awal pascakrisis kasus keracunan Program Makan Bergizi Gratis (MBG).
4. Mengetahui cara Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang dalam memulihkan citra dan kepercayaan publik pascakrisis kasus keracunan Program Makan Bergizi Gratis (MBG).

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan, yaitu dapat memberikan manfaat baik bagi para pembaca secara langsung maupun tidak langsung dalam bidang ilmu pengetahuan. Manfaat penelitian

ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini memberikan kontribusi dalam memahami praktik manajemen krisis pada pemerintah daerah. Penelitian ini menunjukkan penggunaan Model Anatomi Krisis Steven Fink untuk melihat cara pemerintah menghadapi gejala awal krisis, situasi saat krisis, proses pemulihan awal, sampai pemulihan citra dan kepercayaan publik. Hasil penelitian ini membantu menjelaskan bagaimana komunikasi pemerintah berjalan ketika ada krisis dalam pelaksanaan kebijakan, terutama pada konteks program yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat. Penelitian ini juga memperkaya kajian tentang humas pemerintah dalam konteks kebijakan publik, karena kasus yang diteliti berasal dari program layanan publik, bukan dari isu politik atau bencana alam.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi Humas Pemerintah Kabupaten Sumedang dalam menangani krisis pada pelaksanaan program pemerintah. Melalui temuan penelitian ini, Humas dapat melihat kembali cara mendeteksi gejala awal krisis, memberikan respons ketika krisis terjadi, serta melakukan pemulihan awal agar tekanan publik tidak semakin meluas. Penelitian ini juga dapat membantu perangkat daerah yang terlibat

dalam Program MBG untuk memperhatikan pola komunikasi yang dibutuhkan masyarakat ketika terjadi masalah dalam pelaksanaan kebijakan. Manfaat praktis lainnya adalah memberikan gambaran mengenai penerapan langkah penanganan krisis yang lebih terarah, sehingga komunikasi pemerintah dapat menjaga kepercayaan publik dan mengurangi potensi konflik informasi.

1.5 Landasan Pemikiran

1.5.1 Landasan Teoritis

Dalam Penelitian ini dikaji dengan berlandaskan pada model Anatomi Krisis yang dikembangkan oleh Steven Fink pada tahun 1986. Penggunaan model ini didasarkan pada fenomena krisis yang terjadi dalam pelaksanaan Program Makan Bergizi Gratis (MBG) di Kabupaten Sumedang. Fenomena tersebut memperlihatkan bahwa krisis dalam pelaksanaan program berlangsung melalui tahapan peristiwa yang saling berkaitan. Kasus keracunan massal, meningkatnya sorotan media, serta munculnya reaksi dan tekanan publik menunjukkan adanya proses krisis yang memerlukan pengelolaan komunikasi secara berkelanjutan.

Model Anatomi Krisis memandang krisis sebagai suatu proses yang terdiri atas empat tahapan, yaitu:

1. Tahap Prodromal

Tahap prodromal merupakan fase munculnya gejala awal krisis. Pada tahap ini, krisis masih dapat dicegah apabila organisasi

mampu mendeteksi potensi masalah sejak dini. Dalam konteks penelitian ini, tahap prodromal berkaitan dengan kesiapan pengawasan dan pengelolaan risiko Program MBG. Peran humas difokuskan pada identifikasi isu dan koordinasi komunikasi internal.

2. Tahap Akut

Tahap akut adalah fase ketika krisis terjadi secara nyata dan menimbulkan perhatian publik. Pada tahap ini, organisasi tidak dapat menghindari krisis dan harus segera meresponsnya. Dalam kasus MBG, tahap ini ditandai dengan terjadinya keracunan siswa dan meningkatnya sorotan media. Peran humas berfokus pada penyampaian informasi, klarifikasi, dan pengendalian arus komunikasi publik.

3. Tahap Kronik

Tahap kronik merupakan fase pemulihan awal setelah krisis mereda. Organisasi mulai melakukan evaluasi dan perbaikan sistem. Dalam penelitian ini, tahap kronik berkaitan dengan evaluasi pelaksanaan Program MBG dan perbaikan prosedur. Peran humas diarahkan pada pengelolaan komunikasi lanjutan dan penyampaian komitmen perbaikan kepada publik.

4. Tahap Resolusi

Tahap resolusi merupakan fase pemulihan citra dan kepercayaan publik. Pada tahap ini, organisasi berupaya memastikan bahwa krisis tidak terulang kembali. Peran humas

difokuskan pada komunikasi pemulihan, monitoring opini publik, serta membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap program dan pemerintah daerah.

1.5.2 Landasan Konseptual

1. Manajemen

Manajemen berkaitan dengan upaya organisasi mengatur dan mengarahkan berbagai aktivitas agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Pemahaman mengenai konsep manajemen menjadi dasar untuk melihat bagaimana proses pengelolaan dijalankan secara terencana dan berkesinambungan. Menurut Asrin (2021:1) menjelaskan bahwa istilah manajemen berasal dari kata *manage* pada bahasa Inggris yang bermakna mengatur, merencanakan, mengelola, mengusahakan, serta memimpin. Pengertian tersebut menunjukkan bahwa manajemen berperan mengoordinasikan kegiatan organisasi secara efektif dan terarah.

Pelaksanaan manajemen tidak hanya dipahami sebagai istilah, tetapi sebagai suatu proses yang melibatkan tahapan-tahapan tertentu pada organisasi. Proses tersebut penting untuk memastikan setiap aktivitas berjalan sesuai tujuan yang ingin dicapai. Menurut Syahputra (2023:55) menjelaskan bahwa menurut pandangan George R. Terry, manajemen merupakan proses khas yang mencakup kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian melalui pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber daya lainnya. Keempat fungsi

tersebut menjadi unsur mendasar aktivitas manajerial karena memungkinkan organisasi menjalankan kegiatan secara terstruktur, terkontrol, dan adaptif.

2. Manajemen Krisis

Istilah Krisis merujuk pada kondisi organisasi yang berkaitan dengan pengambilan keputusan strategis. Pemahaman terhadap istilah krisis menjadi dasar untuk melihat cara organisasi menghadapi situasi yang penuh ketidakpastian. Menurut Purwaningwulan (2013:167) menjelaskan bahwa kata krisis berasal dari bahasa Yunani *krisis* yang memiliki arti keputusan. Kondisi krisis menempatkan organisasi pada posisi yang mengharuskan penentuan langkah tertentu, seperti mempertahankan keadaan, mengubah arah kebijakan, meningkatkan upaya penanganan, atau menghindari risiko. Konsep krisis juga dikenal melalui istilah *wei-ji* pada bahasa Mandarin yang memuat makna ancaman serta kesempatan. Pemaknaan tersebut menunjukkan bahwa krisis memiliki dua sisi yang saling melekat.

Krisis juga dipahami sebagai peristiwa besar yang berpotensi memberikan dampak luas terhadap organisasi. Pemahaman ini penting karena krisis berkaitan dengan reputasi dan kepercayaan publik. Menurut Fearn-Banks (1996:1) menjelaskan bahwa krisis merupakan kejadian besar yang berpotensi menimbulkan dampak negatif terhadap organisasi, publik, produk, layanan, serta nama baik lembaga. Definisi tersebut menegaskan bahwa krisis memiliki konsekuensi serius apabila

tidak dikelola secara tepat.

Penanganan krisis berkaitan erat dengan peran Humas sebagai fungsi strategis organisasi. Humas memiliki tanggung jawab menjaga stabilitas komunikasi serta memulihkan citra organisasi setelah krisis terjadi. Menurut Toruan (2023:164) menjelaskan bahwa salah satu sasaran utama kegiatan Humas adalah menghadapi krisis serta melakukan pemulihan citra organisasi. Upaya tersebut mencakup pengelolaan keluhan, pengendalian isu, serta perbaikan citra organisasi yang mengalami penurunan akibat krisis.

3. Humas Pemerintahan

Humas pemerintah memiliki peran strategis sebagai pengelola komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Keberadaan humas pemerintah diperlukan untuk memastikan penyampaian informasi publik berjalan secara terencana dan terarah sesuai kebijakan komunikasi negara.

Menurut Iriantara (2019:14) menjelaskan bahwa kebijakan kehumasan pemerintah mengacu pada Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik, yang menetapkan beberapa fungsi utama humas pemerintah. Fungsi tersebut meliputi *nation branding*, sosialisasi, edukasi, kampanye program, serta kontranarasi. Selain menjalankan fungsi tersebut, humas pemerintah juga berperan sebagai komunikator yang membuka akses komunikasi dua arah antara instansi pemerintah dan publik, fasilitator yang menyerap

aspirasi masyarakat sebagai bahan pertimbangan pimpinan, diseminator yang menyampaikan informasi kebijakan dan kegiatan pemerintah, katalisator yang mempengaruhi sikap dan opini publik, konselor atau penasihat kebijakan, serta prescriber yang berperan sebagai instrumen strategis pimpinan puncak.

Pelaksanaan fungsi dan peran humas pemerintah tidak terlepas dari aktivitas komunikasi yang terstruktur. Aktivitas tersebut diperlukan untuk menjaga hubungan antara organisasi pemerintah dan publiknya. Menurut Nurnisya (2016:139) menjelaskan bahwa humas pemerintah melaksanakan proses komunikasi yang mencakup komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Komunikasi internal berfokus pada pertukaran informasi antara manajemen organisasi dan publik internal dengan tujuan membangun hubungan kerja yang harmonis serta menciptakan suasana organisasi yang kondusif. Komunikasi eksternal berfokus pada pertukaran informasi antara instansi pemerintah dan publik eksternal, seperti masyarakat, pengguna layanan, mitra kerja, serta kelompok publik lainnya

1.6 Langkah-Langkah Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bagian Hubungan Masyarakat (Humas) Pemerintah Kabupaten Sumedang yang berada di bawah naungan Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik (Diskominfosanditik) Kabupaten Sumedang. Lokasi penelitian

beralamat di Jl. Angkrek No.103, Situ, Kecamatan Sumedang Utara, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat 45621.

Untuk mendapatkan data dan informasi yang relevan dengan topik penelitian, lokasi penelitian ini dipilih karena fungsi kehumasan pemerintah Kabupaten Sumedang dijalankan secara bersamaan dengan Diskominfoanditik, yang bertanggung jawab atas komunikasi publik, pengelolaan informasi, dan hubungan internal dan eksternal antara pemerintah daerah.

1.6.2 Paradigma dan Pendekatan

Paradigma dalam penelitian berfungsi sebagai kerangka dasar yang memuat asumsi dan sudut pandang peneliti dalam memahami suatu fenomena, serta berkaitan erat dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai. Paradigma yang dipilih akan menyesuaikan cara peneliti dalam memaknai realitas yang diteliti. Selain itu, paradigma juga berperan sebagai acuan dalam membatasi ruang lingkup masalah sehingga peneliti dapat menentukan langkah dan tindakan yang tepat.

Paradigma penelitian berperan sebagai landasan berpikir yang memengaruhi cara peneliti memandang dan memahami fenomena yang diteliti. Penetapan paradigma diperlukan untuk menentukan sudut pandang serta pendekatan ilmiah yang digunakan pada penelitian. Mudia (2023:11) menjelaskan bahwa paradigma merupakan seperangkat asumsi, konsep, nilai, dan praktik yang digunakan untuk memandang realitas pada suatu komunitas tertentu, khususnya pada disiplin

intelektual yang sama. Paradigma tersebut berfungsi sebagai acuan dasar bagi peneliti untuk melihat, memahami, serta menjelaskan fenomena yang dikaji secara ilmiah.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme karena tujuan penelitian adalah untuk memahami realitas sosial dari sudut pandang subjek penelitian. Fenomena yang diteliti, khususnya yang berkaitan dengan peran humas dan manajemen krisis, adalah hasil dari konstruksi makna yang dibentuk melalui pengalaman, komunikasi, dan interaksi antara organisasi dan publik.

Paradigma konstruktivisme digunakan untuk memahami realitas sosial berdasarkan sudut pandang manusia yang terlibat di dalamnya. Paradigma ini memandang pengetahuan sebagai sesuatu yang dibentuk melalui proses pemaknaan, bukan sebagai kebenaran yang bersifat mutlak. Menurut Ronda (2018:14) menjelaskan bahwa paradigma konstruktivisme berpandangan bahwa pengetahuan dan kebenaran objektif merupakan hasil dari konstruksi serta perspektif manusia. Pengetahuan tidak muncul secara langsung, tetapi dibangun melalui proses penafsiran terhadap realitas sosial. Realitas dapat dipahami sebagai sesuatu yang beragam dan fleksibel karena dapat dimaknai secara berbeda sesuai dengan tujuan dan sudut pandang masing-masing individu.

Paradigma konstruktivisme dalam penelitian ini didasarkan karena tujuan penelitian untuk memahami manajemen krisis pemerintah

Kabupaten Sumedang dalam konteks kasus Makan Bergizi Gratis (MBG) di Sumedang Utara. Fenomena krisis dalam program Makan Bergizi Gratis (MBG) tidak hanya dipandang sebagai peristiwa administratif, tetapi sebagai realitas sosial yang dibentuk melalui proses komunikasi, pengambilan keputusan, serta interaksi antara pemerintah daerah, humas, media, dan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sebagai metode yang diterapkan. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan rinci terhadap realitas atau fenomena yang diteliti.

1.6.3 Metode Penelitian

Pendekatan penelitian diperlukan untuk menentukan cara memahami dan menggambarkan fenomena yang menjadi fokus kajian secara sistematis. Pemilihan metode penelitian harus disesuaikan dengan tujuan penelitian serta karakteristik permasalahan yang diteliti. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif serta metode studi kasus. Pendekatan kualitatif digunakan karena penelitian berfokus pada pemahaman makna dan proses suatu fenomena dalam konteks alami tanpa manipulasi variabel. Menurut Creswell (2013), penelitian kualitatif bertujuan menggali serta memahami makna yang diberikan individu atau kelompok terhadap suatu masalah sosial. Fenomena yang diteliti pada penelitian ini yaitu proses manajemen krisis Humas Pemerintah Kabupaten Sumedang dalam penanganan Program Makan Bergizi Gratis

(MBG) di Sumedang Utara.

Metode studi kasus diterapkan untuk meneliti suatu kasus secara mendalam dalam konteks yang terikat. Menurut Creswell (1998), studi kasus merupakan strategi penelitian yang mengeksplorasi suatu sistem terikat (bounded system) melalui pengumpulan data dari berbagai sumber informasi. Kasus pada penelitian ini memiliki batasan berupa waktu peristiwa, lokasi penelitian, pelaku yang terlibat, serta konteks kebijakan publik. Sumber data penelitian meliputi wawancara dan observasi.

Jenis studi kasus yang digunakan merupakan intrinsic case study. Fokus penelitian berada pada satu kasus tertentu yang memiliki nilai kajian untuk dipahami secara mendalam. Kasus MBG mencakup aspek kebijakan publik, komunikasi krisis, dan respons kelembagaan. Penelitian menggambarkan tahapan proses identifikasi gejala awal krisis, penanganan krisis, tahap pemulihan awal, dan aktivitas komunikasi lembaga pemerintah dalam penanganan MBG.

Hasil penelitian disusun secara deskriptif dalam bentuk uraian naratif. Penyajian deskriptif menampilkan kondisi lapangan, proses, dan dinamika temuan penelitian tanpa penggunaan perhitungan statistik. Seluruh data dipaparkan sesuai kategori temuan untuk memudahkan pembacaan dan penelusuran proses penelitian.

1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data

A. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data deskriptif, sejalan dengan penggunaan pendekatan kualitatif dan metode analisis deskriptif. Data yang dikumpulkan tidak disampaikan dalam bentuk angka sebagaimana pada penelitian kuantitatif, melainkan berupa uraian, narasi, atau penjelasan yang berfungsi untuk menggambarkan dan memperjelas fokus penelitian.

B. Sumber data

Setiap penelitian memerlukan data sebagai landasan pendukung dalam proses pengkajian. Data dapat dipahami sebagai informasi atau keterangan yang diperoleh untuk dijadikan dasar dalam pelaksanaan penelitian. Sumber data dalam suatu penelitian dapat berasal dari berbagai pihak, dan dalam penelitian ini digunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder.

a. Sumber Data Primer

Sumber yang dikumpulkan dari observasi dan wawancara dengan Individu dan kelompok yang secara langsung dikenal sebagai sumber data primer. Ini dapat memberikan informasi yang relevan atau penting untuk penelitian manajemen krisis Pemerintah Kabupaten Sumedang tentang program makan bergizi gratis (MBG) di Sumedang Utara.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber Sekunder merupakan data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain dan digunakan untuk melengkapi kebutuhan data penelitian. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah jurnal akademik dan buku ilmiah tentang komunikasi kehumasan dan manajemen krisis, serta berita di media massa dan media daring. Data sekunder ini digunakan untuk meningkatkan analisis dan memberikan gambaran konteks tentang kasus Program Makan Bergizi Gratis (MBG) di Kabupaten Sumedang.

1.6.5 Teknik pemilihan informan

Pemilihan Teknik pemilihan informan dalam penelitian ini diarahkan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai proses pengelolaan komunikasi krisis di lingkungan Humas Pemerintah Kabupaten Sumedang. Pemilihan informan didasarkan pada pertimbangan peran, posisi, serta keterlibatan langsung dalam penanganan krisis Program Makan Bergizi Gratis (MBG). Fokus pemilihan informan tidak menekankan jumlah partisipan, melainkan pada kemampuan informan dalam memberikan informasi yang relevan, kontekstual, dan sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Penelitian kualitatif menggunakan pemilihan informan yang berlandaskan pada kesesuaian informan dengan fokus penelitian.

Creswell dan Poth (2018) menjelaskan bahwa pemilihan informan dalam penelitian kualitatif dilakukan terhadap individu-individu yang dinilai memiliki pengalaman, pengetahuan, serta keterlibatan langsung terhadap fenomena yang diteliti. Strategi ini digunakan untuk menggali data secara mendalam melalui informan yang memahami konteks penelitian secara langsung

Jumlah informan dalam penelitian ini tidak ditetapkan secara kaku sejak awal, melainkan disesuaikan dengan kebutuhan data di lapangan. Proses pengumpulan data dilakukan hingga informasi yang diperoleh menunjukkan kejenuhan data (*data saturation*), yaitu ketika data yang dikumpulkan telah bersifat berulang dan tidak lagi menghasilkan temuan baru yang signifikan.

Adapun informan dalam penelitian ini meliputi:

- a. Kepala Humas Pemerintah Kabupaten Sumedang, karena memiliki peran strategis dalam perencanaan, pengambilan keputusan, serta penentuan kebijakan komunikasi publik selama terjadinya krisis Program Makan Bergizi Gratis (MBG). Kepala Humas bertanggung jawab dalam mengoordinasikan strategi komunikasi, menyampaikan informasi resmi kepada publik, serta menjaga citra dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.
- b. Staf Humas Pemerintah Kabupaten Sumedang, karena staf humas terlibat secara langsung dalam pelaksanaan kebijakan

komunikasi, pengelolaan informasi, penyusunan rilis berita, serta interaksi dengan media dan masyarakat. Staf humas juga menjadi pihak yang merasakan secara langsung dinamika komunikasi krisis dan implementasi kebijakan yang ditetapkan oleh pimpinan humas.

- c. Pejabat atau pegawai internal Pemerintah Kabupaten Sumedang yang berkoordinasi langsung dengan Humas dalam penanganan krisis MBG, seperti admin media sosial resmi pemerintah daerah atau petugas komunikasi publik. Informan ini dipilih karena memiliki pengetahuan operasional mengenai alur penyampaian informasi, proses koordinasi internal, serta pelaksanaan komunikasi krisis di lapangan selama peristiwa MBG berlangsung.

Melalui pemilihan informan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memperoleh data yang komprehensif mengenai peran Humas Pemerintah Kabupaten Sumedang dalam mengantisipasi potensi krisis, menangani krisis yang terjadi, mengelola komunikasi pascakrisis, serta melakukan upaya pemulihan citra dan kepercayaan publik terkait pelaksanaan Program Makan Bergizi Gratis (MBG).

1.6.6 Teknik Pengumpulan Data

A. Wawancara Mendalam

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung dari informan

penelitian. Teknik ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam terkait fenomena yang diteliti. Menurut Mazaya (2023:41), menjelaskan bahwa wawancara mendalam (*in-depth interview*) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab serta interaksi langsung antara peneliti dan informan dengan tujuan memperoleh informasi yang mendalam dan relevan bagi kepentingan penelitian. Melalui wawancara, peneliti dapat menggali serta mengonfirmasi data atau keterangan yang telah diperoleh sebelumnya.

Teknik wawancara mendalam memungkinkan peneliti untuk mendapatkan informasi secara lebih menyeluruh, terbuka, dan fleksibel sesuai dengan konteks penelitian. Pada pelaksanaannya, wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara berupa daftar pertanyaan yang disusun berdasarkan fokus dan tujuan penelitian, sehingga proses penggalan data dapat berjalan secara sistematis dan terarah.

Peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam untuk mendapatkan penjelasan langsung dari pihak yang terlibat pada kasus Program Makan Bergizi Gratis (MBG) di Sumedang Utara. Penelitian ini membutuhkan informasi mengenai cara Humas Pemerintah Kabupaten Sumedang membaca gejala awal krisis, merespons situasi ketika krisis terjadi, serta melakukan langkah pemulihan awal setelah krisis. Informasi seperti ini tidak dapat diketahui lewat dokumen atau

laporan tertulis karena berkaitan dengan pengalaman pribadi informan, pertimbangan komunikasi, serta dinamika koordinasi antarperangkat daerah. Teknik wawancara mendalam dipilih karena memberi ruang bagi informan untuk menjelaskan strategi, alasan, dan langkah yang mereka ambil secara lugas dan detail. Peneliti bisa memahami konteks keputusan komunikasi pada saat krisis serta hambatan yang muncul dari perspektif orang yang terlibat secara langsung.

B. Observasi Partisipasi Pasif

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif untuk memahami fenomena secara langsung di lapangan. Observasi partisipasi pasif merupakan bentuk observasi di mana peneliti berperan sebagai pengamat tanpa terlibat langsung dalam aktivitas yang diamati.

Penelitian ini memakai observasi partisipasi pasif karena peneliti perlu melihat cara Humas Pemerintah Kabupaten Sumedang berkomunikasi saat krisis Program Makan Bergizi Gratis (MBG). Peneliti membutuhkan informasi yang bersifat faktual terkait penyampaian pesan, interaksi antara pemerintah dan masyarakat, serta suasana kegiatan ketika krisis berlangsung. Informasi tersebut sulit diperoleh lewat wawancara atau dokumen tertulis karena menyangkut praktik komunikasi yang terlihat dari tindakan, ekspresi, dan respons dari pihak yang terlibat.

Observasi dilakukan dengan memperhatikan cara informasi

disebarkan ke publik, konsistensi pesan di media sosial dan media massa, serta pelaksanaan konferensi pers dan klarifikasi terkait Program MBG. Pada pelaksanaannya, peneliti hanya bertindak sebagai pengamat dan tidak melakukan atau membuat keputusan.

C. Observasi Digital

Observasi digital merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara sistematis terhadap konten, interaksi, dan fenomena yang terdapat di ruang digital, seperti media sosial, situs berita daring, dan platform internet lainnya. Menurut Nasrullah (2020:45), observasi dalam konteks media siber adalah aktivitas peneliti dalam mengamati dan mencatat berbagai konten serta interaksi yang terjadi di lingkungan virtual tanpa melibatkan diri secara langsung dalam aktivitas yang diamati, sehingga peneliti berperan sebagai pengamat yang mencermati teks, gambar, video, komentar, maupun respons pengguna di ruang digital.

Teknik ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data yang bersifat faktual dan kontekstual dari ruang digital secara non-partisipatif. Peneliti dapat menelusuri dan mengamati konten yang dipublikasikan di media sosial maupun portal berita daring tanpa perlu terlibat langsung dalam interaksi di platform tersebut. Proses pengamatan dilakukan secara terencana dengan menggunakan panduan observasi berupa indikator atau aspek yang relevan dengan fokus penelitian.

Peneliti menggunakan teknik observasi digital untuk mengumpulkan data yang bersumber dari ruang media daring terkait kasus Program Makan Bergizi Gratis (MBG) di Sumedang Utara. Data yang diperoleh melalui teknik ini meliputi konten yang diunggah di akun media sosial resmi Pemerintah Kabupaten Sumedang, pemberitaan di portal media daring, serta respons masyarakat dalam kolom komentar. Pengamatan difokuskan pada bagaimana pesan-pesan komunikasi krisis disampaikan secara digital, konsistensi narasi yang dibangun oleh Humas Pemerintah Kabupaten Sumedang di berbagai platform digital, serta dinamika respons publik terhadap isu yang berkembang. Observasi digital dipilih karena sebagian besar komunikasi krisis pada Program MBG berlangsung dan terdokumentasi di ruang digital, sehingga pengamatan terhadap jejak digital tersebut menjadi sumber data yang tidak dapat diabaikan dalam penelitian ini.

1.6.7 Teknit Analisis Data

Teknik analisis data digunakan sebagai proses pengolahan data penelitian untuk memperoleh pemahaman yang utuh terhadap fenomena yang dikaji. Analisis data berfungsi menata hasil pengumpulan data lapangan agar makna yang terkandung di dalamnya dapat dipahami secara sistematis. Pada penelitian ini, analisis data diarahkan untuk menggambarkan peran Humas Pemerintah Kabupaten Sumedang dalam mengelola krisis Program Makan Bergizi Gratis (MBG).

Creswell dan Poth (2018) memandang analisis data kualitatif sebagai rangkaian langkah yang dilakukan secara bertahap sejak data diperoleh hingga peneliti menghasilkan interpretasi. Analisis data kualitatif bertujuan menyusun data ke dalam bentuk kategori serta tema yang merepresentasikan fokus penelitian. Berdasarkan pandangan tersebut, penelitian ini menerapkan empat tahapan analisis data kualitatif.

1. Menyiapkan dan Mengelola Data

Tahap awal analisis data diawali dengan menyiapkan seluruh data yang diperoleh selama proses penelitian. Data yang berasal dari wawancara mendalam dan observasi partisipasi pasif dikumpulkan lalu ditranskripsikan ke dalam bentuk tertulis. Data kemudian disusun secara sistematis untuk memudahkan proses analisis lanjutan.

Pada tahap ini, peneliti melakukan pemilahan data yang berkaitan dengan gejala awal krisis, menangani krisis, melakukan pemulihan awal pascakrisis, serta memulihkan citra dan kepercayaan publik pada Program Makan Bergizi Gratis (MBG) oleh Humas Pemerintah Kabupaten Sumedang. Data yang relevan dicatat secara terstruktur sebagai bahan utama analisis.

2. Membaca Data Secara Menyeluruh

Tahap berikutnya dilakukan dengan membaca seluruh data yang telah terkumpul dari wawancara mendalam, dan observasi partisipasi pasif. Pembacaan data bertujuan memperoleh gambaran umum mengenai cara Humas Pemerintah Kabupaten Sumedang dalam

menghadapi krisis MBG. Melalui proses ini, peneliti memahami konteks peristiwa krisis serta pola komunikasi yang muncul selama penanganan krisis berlangsung.

3. Membuat Deskripsi dan Tema

Tahap ketiga difokuskan pada penyusunan deskripsi serta penentuan tema. Peneliti mengelompokkan data ke dalam kategori tertentu berdasarkan kesesuaian dengan fokus penelitian. Proses ini menghasilkan tema-tema yang merepresentasikan tahapan manajemen krisis, gejala awal krisis, menangani krisis, melakukan pemulihan awal pascakrisis, serta memulihkan citra dan kepercayaan publik.

Deskripsi disusun berdasarkan hasil pengelompokan data dari informan internal Humas Pemerintah Kabupaten Sumedang. Tema-tema tersebut digunakan untuk menggambarkan praktik dalam menangani krisis yang dijalankan selama kasus kercanunan MBG di Sumedang Utara.

4. Menyajikan Deskripsi dan Tema

Tahap akhir analisis data dilakukan melalui penyajian deskripsi dan tema ke dalam bentuk uraian naratif. Penyajian data bertujuan memperlihatkan temuan penelitian secara sistematis sesuai dengan fokus kajian. Hasil analisis disusun sebagai dasar penarikan interpretasi mengenai peran Humas Pemerintah Kabupaten Sumedang dalam mengelola krisis Program Makan Bergizi Gratis (MBG).

Penyajian deskripsi dan tema tersebut digunakan untuk menjawab

rumusan masalah penelitian serta memberikan gambaran menyeluruh mengenai praktik manajemen krisis humas pemerintahan pada konteks kebijakan publik.

A. Rencana Awal Penelitian

Table 1.1 Tabel Awal Penelitian

NO	Kegiatan	Bulan							
		Jan 2026	Feb 2026	Mar 2026	Apr 2026	Mei 2026	Jun 2026	Jul 2026	Agust 2026
1.	Persiapan Penelitian								
	Penyusunan dan Pengajuan proposal								
2.	Persiapan Penelitian								
	Sidang dan Revisi Proposal								
3.	Pengumpulan								
	Pengumpulan data								
	Analisis Data								
	Bimbingan Skripsi								
4.	Sidang Skripsi								
	Bimbingan Akhir Skripsi								
	Sidang Skripsi								
	Revisi Skripsi								