ABSTRAK

Pajar Padilah : Proses Manajemen krisis Humas Dinas Lingkungan Hidup Kota Bandung dalam Menangani Krisis Sampah Tahun 2025

Krisis sampah tahun 2025 di Kota Bandung menjadi perhatian publik karena menyebabkan penumpukan sampah di berbagai wilayah serta menimbulkan gangguan terhadap kebersihan dan kenyamanan lingkungan masyarakat. Kondisi tersebut mendorong DLH Kota Bandung untuk melakukan berbagai langkah penanganan melalui strategi komunikasi krisis. Dalam situasi krisis, peran Humas menjadi penting sebagai pengelola komunikasi publik untuk menyampaikan informasi, membangun pemahaman masyarakat, serta menjaga kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah. Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji bagaimana manajemen komunikasi krisis yang dilakukan oleh Humas Dinas Lingkungan Hidup Kota Bandung dalam menghadapi krisis sampah tahun 2025.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persiapan Humas Dinas Lingkungan Hidup Kota Bandung untuk mengantisipasi terjadinya krisis sampah tahun 2025 (Pra-Krisis), proses tindakan yang dilakukan Humas Dinas Lingkungan Hidup Kota Bandung saat terjadi krisis sampah tahun 2025 (Respon Krisis). Dan proses pemulihan reputasi pasca krisis yang dilakukan oleh Humas Dinas Lingkungan Hidup Kota Bandung pada kasus krisis sampah tahun 2025 (Pasca-Krisis).

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Situational Crisis Communication Theory (SCCT)* yang dikembangkan oleh W. Timothy Coombs dan Sherry J. Holladay.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen krisis Humas DLH Kota Bandung dilakukan melalui tiga tahapan utama, yaitu Pra-Krisis, Respon Krisis, dan Pasca-Krisis. Pada tahap Pra-Krisis, Humas DLH Kota Bandung melakukan pemantauan kondisi TPA regional, pemantauan pengaduan masyarakat dan media sosial, pengelompokan aduan dan distribusi informasi, penyebaran konten edukatif, program pengurangan sampah, serta pendampingan kawasan berpengelola. Pada tahap Respon Krisis, Humas DLH Kota Bandung memanfaatkan berbagai media komunikasi, melakukan penginformasian penanganan krisis kepada publik, pengendalian krisis melalui konten edukatif berbasis data lapangan, serta koordinasi penanganan krisis antarbidang. Pada tahap Pasca-Krisis, Humas DLH Kota Bandung melakukan evaluasi komunikasi, pemulihan citra organisasi, monitoring dan evaluasi kawasan berpengelola, serta evaluasi program pengurangan sampah secara berkala.

Kata Kunci : Manajemen Krisis, Komunikasi Krisis, Krisis Sampah, Dinas Lingkungan Hidup Kota Bandung

ABSTRACT

Pajar Padilah : Crisis Management Process of the Public Relations Division of Dinas Lingkungan Hidup Kota Bandung in Handling the 2025 Waste Crisis

The waste crisis in Bandung City in 2025 became a public concern due to the accumulation of waste in various areas, which disrupted environmental cleanliness and public comfort. This condition encouraged Dinas Lingkungan Hidup Kota Bandung to implement various handling measures through crisis communication strategies. In a crisis situation, the role of Public Relations becomes important as a manager of public communication to convey information, build public understanding, and maintain public trust in the local government. This study was conducted to examine how crisis communication management was carried out by the Public Relations Division of Dinas Lingkungan Hidup Kota Bandung in dealing with the 2025 waste crisis.

The purpose of this study was to determine the preparations made by the Public Relations Division of Dinas Lingkungan Hidup Kota Bandung to anticipate the 2025 waste crisis (*Pre-Crisis*), the actions taken during the waste crisis in 2025 (*Crisis Response*), and the post-crisis reputation recovery process carried out by the Public Relations Division of Dinas Lingkungan Hidup Kota Bandung in handling the 2025 waste crisis (*Post-Crisis*).

This study used a descriptive qualitative approach with data collection techniques through interviews, observations, and documentation. The theory used in this study was the *Situational Crisis Communication Theory (SCCT)* developed by W. Timothy Coombs and Sherry J. Holladay.

The results of the study showed that the crisis communication management carried out by the Public Relations Division of Dinas Lingkungan Hidup Kota Bandung was implemented through three main stages: *Pre-Crisis*, *Crisis Response*, and *Post-Crisis*. In the *Pre-Crisis* stage, the Public Relations Division conducted monitoring of regional landfill conditions, monitoring of public complaints and social media, classification of complaints and information distribution, dissemination of educational content, waste reduction programs, and assistance for managed areas. In the *Crisis Response* stage, the Public Relations Division utilized various communication media, informed the public about crisis handling, controlled the crisis through educational content based on field data, and coordinated crisis handling among divisions. In the *Post-Crisis* stage, the Public Relations Division carried out communication evaluation, organizational image recovery, monitoring and evaluation of managed areas, and periodic evaluation of waste reduction programs.

Keywords : Crisis Management, Crisis Communication, Waste Crisis, Dinas Lingkungan Hidup Kota Bandung