

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Humas pemerintah memiliki peran strategis sebagai penghubung antara pemerintah dengan masyarakat dalam membangun komunikasi yang terbuka, transparan, dan akuntabel. Peran tersebut menjadi semakin penting ketika instansi pemerintah menghadapi isu atau permasalahan yang berpotensi menimbulkan krisis komunikasi. Dalam kondisi tersebut, humas tidak hanya bertugas menyampaikan informasi kepada publik, tetapi juga mengelola persepsi masyarakat, memberikan klarifikasi, membangun koordinasi komunikasi, serta menjaga kepercayaan publik terhadap institusi. Bagi Dinas Sosial Kota Bandung, fungsi kehumasan menjadi sangat krusial mengingat program bantuan sosial merupakan layanan publik yang berkaitan langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat. Ketika muncul isu seperti ketidaktepatan sasaran penerima bantuan, perubahan data penerima, maupun berbagai keluhan masyarakat, Dinas Sosial dituntut mampu menjalankan komunikasi yang cepat, transparan, dan responsif agar isu yang berkembang tidak berubah menjadi krisis yang dapat memengaruhi citra serta legitimasi institusi. Kondisi inilah yang melatarbelakangi penelitian mengenai bagaimana Dinas Sosial Kota Bandung mengelola manajemen komunikasi krisis dalam menghadapi isu distribusi bantuan sosial melalui perspektif *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT).

Dinas Sosial Kota Bandung memiliki tugas utama dalam menyalurkan bantuan sosial kepada masyarakat, sebagaimana tertuang dalam Peraturan Wali Kota No. 475 Tahun 2008 yang menegaskan bahwa instansi ini bertanggung jawab

atas penyelenggaraan pelayanan sosial, rehabilitasi sosial, dan pembinaan kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, serta warga kurang mampu. Namun dalam beberapa tahun terakhir, pelaksanaan tugas tersebut menghadapi berbagai persoalan serius, mulai dari keterlambatan distribusi, ketidaktepatan sasaran penerima, hingga temuan bantuan yang tidak layak konsumsi. Persoalan tersebut tidak hanya bersifat administratif, tetapi berkembang menjadi masalah komunikasi publik karena munculnya keluhan masyarakat serta pemberitaan media yang mempertanyakan transparansi dan akuntabilitas Dinas Sosial. Situasi ini berubah menjadi krisis komunikasi ketika opini publik mulai terbentuk bahwa Dinas Sosial gagal menjalankan fungsi pelayanan sosial secara profesional, sehingga memicu tekanan bagi instansi untuk memberikan klarifikasi yang cepat, tepat, dan konsisten.

Berdasarkan penelusuran media daring seperti *Tribun Jabar* dan *Pikiran Rakyat* pada tahun 2023–2024, terlihat bagaimana isu terkait kualitas beras bantuan, dugaan penyimpangan data penerima, dan distribusi yang tidak merata menjadi sorotan kuat publik. Dinas Sosial Kota Bandung sebenarnya telah mencoba meresponss dengan memanfaatkan kanal komunikasi seperti media sosial, konferensi pers, serta penyampaian informasi melalui SLRT “Cetar Juara”.

Namun, responss tersebut sering kali dinilai belum terkoordinasi secara optimal antarbidang, sehingga informasi yang diterima masyarakat tampak berbeda-beda. Ketidakselarasan pesan internal ini menunjukkan adanya tantangan dalam manajemen krisis komunikasi yang seharusnya mengandalkan koordinasi lintas unit, konsistensi pesan, serta kemampuan mengendalikan narasi publik.

Dengan belum adanya penelitian yang secara khusus mengkaji bagaimana Dinas Sosial mengelola krisis komunikasi dalam isu penyaluran bantuan sosial, maka kajian ini menjadi relevan dan penting dilakukan guna memahami pola komunikasi yang diterapkan, mengidentifikasi kelemahan komunikasi internal dan eksternal, serta menilai sejauh mana strategi tersebut mampu memulihkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi.

Berbagai pemberitaan media menunjukkan bahwa persoalan penyaluran bantuan sosial di wilayah Bandung tidak hanya berkaitan dengan keterlambatan atau ketidaktepatan sasaran, tetapi juga menyangkut kualitas bantuan pangan yang tidak layak konsumsi. *Media Indonesia* melaporkan bahwa pada tahun 2024 terjadi penyaluran bantuan beras kepada masyarakat di wilayah Bandung yang dinilai berada dalam kondisi tidak layak konsumsi. Dalam pemberitaan tersebut dijelaskan bahwa Dinas Sosial mengakui adanya kesalahan teknis dalam proses distribusi bantuan, sehingga sebagian beras yang diterima masyarakat memiliki kualitas buruk dan tidak memenuhi standar pangan. Menindaklanjuti temuan tersebut, ratusan karung beras ditarik kembali dari masyarakat dan pihak penyedia diminta untuk melakukan penggantian. Fakta ini menunjukkan bahwa permasalahan bantuan sosial tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga menyentuh aspek pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat rentan, sehingga berpotensi menimbulkan kekecewaan dan kritik publik terhadap kinerja instansi penyalur bantuan.

Temuan serupa juga diberitakan oleh media daring lokal *Waspira*, yang mengungkap keluhan warga di Kecamatan Ciwidey, Kabupaten Bandung, terkait mutu bantuan beras yang diterima. Dalam laporan tersebut, masyarakat

menyampaikan bahwa beras bantuan yang disalurkan memiliki kualitas yang buruk, bahkan tidak layak untuk dikonsumsi. Pemberitaan ini memperlihatkan bahwa persoalan kualitas bantuan sosial terjadi langsung di tingkat implementasi dan dirasakan oleh penerima manfaat, sehingga memicu reaksi sosial dan memperkuat sorotan publik terhadap akuntabilitas pemerintah daerah dalam pengelolaan bantuan sosial. Berdasarkan pemberitaan tersebut, dapat dipahami bahwa kasus bantuan sosial yang tidak layak konsumsi dan kesalahan distribusi merupakan fenomena nyata yang terdokumentasi secara media dan berkontribusi terhadap terbentuknya opini publik negatif. Situasi ini menunjukkan bahwa persoalan bansos tidak dapat dipandang semata sebagai masalah teknis distribusi, tetapi juga sebagai isu komunikasi publik yang berpotensi berkembang menjadi krisis komunikasi apabila tidak dikelola secara cepat, transparan, dan terkoordinasi. Oleh karena itu, kajian mengenai manajemen komunikasi krisis Dinas Sosial Kota Bandung menjadi relevan untuk memahami bagaimana instansi pemerintah daerah merespons tekanan isu sosial yang sensitif serta menjaga kepercayaan publik di tengah sorotan media dan masyarakat.

Fenomena penyaluran bantuan sosial di Kota Bandung pada periode 2023–2024 menjadi isu publik yang sensitif karena bersentuhan langsung dengan kelompok masyarakat rentan, sehingga setiap ketidaktepatan atau kesalahan distribusi menimbulkan reaksi sosial yang kuat. Ketika muncul berbagai sorotan mengenai kualitas bantuan yang tidak layak konsumsi, keterlambatan distribusi, serta ketidaktepatan sasaran penerima, persoalan ini tidak hanya menjadi masalah administratif, tetapi berubah menjadi tekanan komunikasi bagi Dinas Sosial Kota

Bandung sebagai lembaga penanggung jawab. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa persoalan bansos tidak dapat dilepaskan dari aspek pengelolaan opini publik, transparansi informasi, dan kemampuan instansi pemerintah dalam memberikan responss yang cepat dan akurat. Dengan demikian, tema ini menjadi penting dan relevan untuk diangkat karena memperlihatkan bagaimana sebuah instansi publik harus menghadapi dinamika ekspektasi publik dan tekanan media dalam situasi yang berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat.

Jika didalami juga kondisi di Indonesia saat ini, menurut data dari (Badan Pusat Statistik, 2025) jumlah penduduk miskin di Indonesia menyentuh angka 23,85 juta orang dengan demikian topik terkait bansos memiliki tingkat urgensi tinggi karena menyangkut akuntabilitas pemerintah serta tanggung jawab moral terhadap kelompok rentan. Ketika komunikasi yang dibangun tidak dikelola dengan baik, kesalahpahaman publik dapat berkembang menjadi krisis reputasi yang lebih luas dan memengaruhi legitimasi institusi pemerintah daerah. Oleh karena itu, meneliti bagaimana Dinas Sosial Kota Bandung mengelola komunikasi publik di tengah situasi krisis menjadi menarik untuk dikaji, terutama untuk mengetahui

apakah strategi komunikasi yang dijalankan telah mampu meredam isu, menjaga kepercayaan publik, dan mengembalikan kredibilitas lembaga. Tema ini tidak hanya memiliki daya tarik akademik, tetapi juga memiliki relevansi praktis bagi instansi lain yang menghadapi isu serupa.

Pandangan komprehensif terkait pengelolaan management krisis yang efektif tentunya berkaitan erat ketika perumusan rekomendasi praktis untuk meningkatkan efektivitas komunikasi krisis di lembaga pemerintahan, khususnya

Dinas Sosial. Isu-isu tersebut telah menimbulkan krisis komunikasi yang mengancam citra Dinas Sosial Kota Bandung sebagai institusi publik. Dibutuhkan strategi manajemen komunikasi krisis yang efektif agar instansi dapat memberikan respons yang cepat, akurat, dan transparan guna menjaga kepercayaan masyarakat.

Pemahaman terkait proses dan strategi manajemen krisis komunikasi yang diterapkan, Dinas Sosial Kota Bandung diharapkan dapat mengelola isu-isu krisis di masa depan secara lebih baik dan menjaga citra positif di mata publik. Sumber data awal yang digunakan meliputi berita dan laporan media lokal terkait isu penyaluran bantuan sosial di Bandung, dokumentasi resmi Dinas Sosial Kota Bandung mengenai program bantuan sosial dan komunikasi publik, informasi dari media sosial resmi Dinas Sosial, serta studi dan literatur terkait manajemen krisis komunikasi di pemerintahan daerah.

Dari fenomena ini Dinas Sosial Kota Bandung menghadapi tantangan komunikasi yang signifikan. Isu-isu terkait keterlambatan distribusi, ketidakmerataan penerima, dan kualitas bantuan sosial yang dipertanyakan kerap menjadi sorotan publik dan media, yang berpotensi menimbulkan krisis komunikasi. Contohnya, pada awal 2024, muncul kekhawatiran masyarakat terkait kualitas beras bantuan yang didistribusikan, menuntut respons cepat dan transparan dari Dinas Sosial untuk menjaga kepercayaan publik. Selain itu, Dinas Sosial juga aktif memanfaatkan media sosial dan kanal komunikasi lainnya untuk memberikan informasi, klarifikasi, serta menampung aspirasi dan keluhan masyarakat melalui layanan seperti SLRT "Cetar Juara" yang sejak 2018 berfungsi sebagai pintu gerbang pelayanan sosial di Kota Bandung (Dayasos, 2020).

Fenomena ini memberikan kita gambaran jelas betapa kompleksnya pengelolaan komunikasi di era digital yang sangat menuntut transparansi di dalamnya, kecepatan, dan akurasi informasi. Dinas Sosial Kota Bandung harus mampu mengantisipasi dan meresponss isu-isu tersebut secara efektif dengan strategi komunikasi yang tepat, baik melalui media sosial maupun kanal komunikasi lainnya. Selain itu, koordinasi internal antarunit dan dengan pihak eksternal menjadi kunci keberhasilan dalam mengelola krisis dan menjaga citra positif organisasi. Komunikasi yang buruk atau terlambat dapat memperburuk persepsi publik dan menimbulkan dampak negatif yang luas, termasuk menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Manajemen krisis komunikasi yang efektif tidak hanya berfungsi sebagai responss terhadap krisis yang sudah terjadi, tetapi juga sebagai upaya pencegahan melalui perencanaan dan kesiapan organisasi dalam menghadapi potensi isu yang muncul. Tahapan pra-krisis, krisis, dan pasca-krisis harus dikelola secara sistematis agar dampak negatif dapat diminimalisir dan proses pemulihan dapat berjalan dengan baik. Dalam konteks Dinas Sosial, hal ini sangat penting mengingat sensitivitas program bantuan sosial yang langsung menyentuh kebutuhan dasar masyarakat.

Untuk kembali membangun kepercayaan publik atas kinerja dari Dinas Sosial pengorkestrasian pola komunikasi yang sesuai dan tepat sasaran menjadi poin penting dalam penyelesaian konflik yang terjadi. Dipandang dari betapa peliknya konflik yang terjadi dirasa pembahasan yang difokuskan secara spesifik menggali tentang manajemen komunikasi krisis yang dijalani Dinas Sosial dalam

konteks penyaluran bantuan sosial di lingkungan pemerintahan daerah, khususnya Dinas Sosial Kota Bandung menjadi sangat menarik.

Meskipun banyak penelitian sebelumnya membahas krisis komunikasi pada perusahaan swasta atau organisasi bisnis digital, kajian tentang bagaimana instansi publik merespons tekanan isu sosial yang sensitif seperti distribusi bansos masih sangat terbatas. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sudut pandang baru dengan menempatkan Dinas Sosial sebagai aktor utama dalam membangun komunikasi publik di tengah isu-isu yang bersifat multidimensi administratif, sosial, dan reputasional. Penelitian ini juga menggabungkan dinamika pemberitaan media, persepsi publik, serta respons komunikasi internal dan eksternal Dinas Sosial terhadap isu bansos dalam jangka waktu yang spesifik (2023–2024), sehingga mampu memberikan gambaran empiris yang aktual mengenai bagaimana instansi pemerintah daerah mengelola narasi publik. Terlebih lagi penelitian ini mencoba untuk menyoroti kembali kelemahan-kelemahan komunikasi internal yang jarang dibahas dalam penelitian lain, seperti ketidaksinkronan pesan antarunit, keterlambatan klarifikasi, dan tantangan koordinasi di tengah tekanan isu. Temuan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru bagi pengembangan studi komunikasi publik dan praktik kehumasan pemerintah.

1.2 Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada strategi manajemen krisis komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Bandung dalam merespons isu penyaluran bantuan sosial, khususnya pada periode tahun 2023–2024. Penelitian ini menyoroti bagaimana Dinas Sosial merespons sorotan publik dan media terhadap berbagai

persoalan seperti keterlambatan distribusi, ketidaktepatan sasaran penerima, serta kualitas bantuan sosial yang dipertanyakan.

1. Bagaimana Dinas Sosial Kota Bandung mengidentifikasi situasi krisis (*crisis identification*) yang muncul akibat isu distribusi bantuan sosial?
2. Bagaimana Dinas Sosial Kota Bandung menelaah persepsi tanggung jawab krisis (*crisis responsibility*) yang berkembang di masyarakat terhadap isu distribusi bantuan sosial?
3. Bagaimana strategi komunikasi krisis (*crisis response strategies*) yang diterapkan Dinas Sosial Kota Bandung dalam merespons isu distribusi bantuan sosial?
4. Bagaimana upaya Dinas Sosial Kota Bandung dalam memulihkan citra dan kepercayaan publik (*reputation repair*) pasca munculnya isu distribusi bantuan sosial?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas maka peneliti memiliki tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Menganalisis bagaimana Dinas Sosial Kota Bandung mengidentifikasi situasi krisis (*crisis identification*) yang muncul akibat isu distribusi bantuan sosial.
2. Menganalisis bagaimana Dinas Sosial Kota Bandung memahami persepsi tanggung jawab krisis (*crisis responsibility*) yang berkembang di masyarakat terhadap isu distribusi bantuan sosial.
3. Menganalisis strategi komunikasi krisis (*crisis response strategies*) yang

diterapkan Dinas Sosial Kota Bandung dalam merespons isu distribusi bantuan sosial.

4. Menganalisis upaya Dinas Sosial Kota Bandung dalam memulihkan citra dan kepercayaan publik (*reputation repair*) setelah munculnya isu distribusi bantuan sosial.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara teoritis maupun secara praktis berdasarkan cara-cara berikut:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Dengan menggunakan pendekatan *Situational Crisis Communication Theory (SCCT)*, penelitian ini memperkaya pemahaman akademis mengenai bagaimana lembaga pemerintahan merespons dan mengelola krisis yang berkaitan dengan isu sosial yang sensitif. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur empiris tentang penerapan teori komunikasi krisis dalam konteks lokal, terutama di tingkat pemerintah kota/kabupaten di Indonesia. Penelitian ini juga memperlihatkan bagaimana penerapan teori-teori komunikasi krisis dapat disesuaikan dengan karakteristik birokrasi, tekanan publik, serta ekspektasi media lokal dan nasional.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini disusun memberikan pandangan pada Dinas Sosial Kota Bandung dalam melakukan evaluasi terhadap strategi komunikasi krisis yang telah dijalankan selama munculnya isu penyaluran bantuan sosial. Dengan adanya dugaan keterlambatan distribusi, ketidaktepatan sasaran, hingga penyalahgunaan

bantuan, penelitian ini dapat menjadi bahan refleksi untuk mengkaji kembali langkah-langkah komunikasi yang diambil oleh instansi dalam menghadapi tekanan publik dan sorotan media.

Serta mampu memberikan rekomendasi berbasis data lapangan mengenai bagaimana membangun pola komunikasi yang cepat, transparan, dan strategis. Hal ini penting untuk menjaga kepercayaan masyarakat sekaligus menekan eskalasi opini negatif yang dapat merusak citra lembaga di tengah krisis. Melalui analisis ini, Dinas Sosial dapat mengembangkan pendekatan komunikasi yang tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga proaktif dalam meresponss krisis sosial di masa depan.

Membantu unit humas atau pengelola informasi publik dalam menyusun pesan-pesan kunci yang konsisten dan tepat sasaran ketika berhadapan dengan media massa dan masyarakat. Pesan-pesan tersebut harus mampu menjawab

keresahan publik dan menjelaskan secara jelas posisi serta langkah korektif yang diambil oleh institusi. Dengan begitu, manajemen komunikasi krisis dapat berfungsi secara maksimal dalam memitigasi risiko reputasi.

Penelitian ini juga bermanfaat untuk memperkuat koordinasi komunikasi internal dan eksternal di lingkungan Dinas Sosial. Ketika terjadi krisis, konsistensi informasi dari berbagai pihak dalam satu institusi menjadi sangat penting. Oleh karena itu, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk membangun sistem komunikasi yang terintegrasi, efisien, dan akuntabel, khususnya dalam konteks pelayanan sosial yang rentan terhadap opini publik.

1.5 Landasan Pemikiran

1.5.1 Landasan Teoritis

Teori SCCT yang dikembangkan oleh Coombs (2020) menawarkan kerangka untuk memilih strategi komunikasi berdasarkan atribusi tanggung jawab organisasi terhadap krisis. SCCT mengklasifikasikan krisis ke dalam tiga kelompok: victim cluster (organisasi sebagai korban), accidental cluster (krisis tidak disengaja), dan preventable cluster (krisis yang dapat dicegah). Penelitian terbaru oleh Rachman & Supratman (2023) terhadap krisis komunikasi pemerintahan di Indonesia menunjukkan bahwa masalah distribusi bantuan sosial sering dipersepsikan sebagai preventable crisis, yang mengharuskan lembaga mengadopsi strategi rebuilding seperti permintaan maaf, kompensasi, dan transparansi penuh tentang langkah perbaikan untuk memulihkan kepercayaan publik.

1.5.2 Landasan Konseptual

Dalam penelitian kualitatif, teori berfungsi sebagai kerangka acuan yang membantu peneliti dalam memahami dan menganalisis fenomena yang diteliti. Sugiyono (2012:41) mengutip Kerlinger yang menyatakan bahwa teori adalah konstruk yang terdiri dari konsep, definisi, dan proposisi yang terutama berkaitan dengan pemberian penjelasan secara sistematis tentang suatu fenomena melalui penjabaran hubungan antar variabel, dengan tujuan untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena yang bersangkutan. Landasan konseptual ini dimaksudkan untuk menjembatani antara pengetahuan teoritis dengan realitas empiris yang akan diteliti dalam penelitian.

Konsep-konsep teoritis yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan

pada keterpakaian dan keselarasannya dengan masalah yang tidak terlihat. Menekankan pada kajian strategi manajemen krisis komunikasi publik, khususnya distribusi sosial, maka peneliti mengadopsi teori manajemen komunikasi krisis yang dikembangkan oleh Coombs dan Situational Crisis Communication Theory (SCCT) sebagai kerangka teori utama untuk memahami fenomena manajemen komunikasi krisis di Dinas Sosial Kota Bandung.

1.6 Langkah-Langkah Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian yang dipilih berada di Dinas Sosial Kota Bandung yang beralamat di Jalan Wastukencana No. 2, Babakan Ciamis, Kecamatan Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat. Lokasi ini dipilih karena, sebagaimana dinyatakan dalam Peraturan Walikota No. 475 Tahun 2008, Dinas Sosial Kota Bandung adalah lembaga pemerintah yang memiliki peran penting dalam memberikan layanan sosial kepada masyarakat. Selain itu, berdasarkan pengaruh media lokal seperti Tribun Jabar dan Pikiran Rakyat pada tahun 2024, Dinas Sosial Kota Bandung mengalami sejumlah masalah terkait media sosial dan sorotan publik, sehingga menjadi studi kasus yang relevan untuk dipertimbangkan dalam konteks manajemen krisis komunikasi.

1.6.2 Paradigma dan Pendekatan

1.6.2.1 Paradigma

Paradigma konstruktivisme memandang bahwa realitas sosial dibangun melalui pengalaman, interaksi, dan interpretasi para aktor, bukan sesuatu yang berdiri secara objektif. Menurut Berger & Luckmann (1991), Pemikiran ini menekankan bahwa apa yang dianggap sebagai “kenyataan” sesungguhnya

merupakan hasil konstruksi bersama melalui komunikasi dan interaksi sosial. sehingga pemahaman tentang suatu fenomena tergantung pada bagaimana aktor-aktor menafsirkan peristiwa tersebut.

Paradigma ini dipilih karena sejalan dengan penelitian mengenai manajemen krisis komunikasi di Dinas Sosial Kota Bandung. Krisis komunikasi tidak muncul semata-mata karena adanya fakta teknis seperti keterlambatan distribusi atau ketidaktepatan sasaran bantuan sosial, tetapi karena bagaimana publik, media, dan pejabat Dinas Sosial mengkonstruksi makna dari kejadian tersebut. Littlejohn & Foss (2011) menjelaskan bahwa dalam situasi krisis, pesan-pesan yang dibangun oleh Dinas Sosial, pemberitaan media, maupun keluhan masyarakat berperan besar dalam membentuk persepsi publik apakah situasi tersebut merupakan kesalahan teknis biasa atau sebuah krisis yang mengancam kredibilitas institusi.

Paradigma konstruktivisme membantu melihat bagaimana masing-masing aktor membangun pesan dan menafsirkan isu penyaluran bantuan sosial: bagaimana Dinas Sosial merumuskan klarifikasi, bagaimana media mengkonstruksi persoalan bansos, dan bagaimana masyarakat menerima, memaknai, atau bahkan memodifikasi informasi tersebut di ruang publik. Dengan demikian, pendekatan ini memungkinkan peneliti memahami bahwa krisis komunikasi yang muncul merupakan hasil dari proses konstruksi pesan yang saling bertemu, bertentangan, atau bahkan memperkuat satu sama lain, sehingga membentuk realitas krisis yang dipersepsikan publik.

1.6.2.2 Pendekatan

Pendekatan kualitatif digunakan dalam penelitian ini karena berfokus pada pemahaman mendalam terhadap makna, pengalaman, dan proses sosial yang tidak dapat direduksi menjadi angka atau variabel terukur. Secara konseptual, Creswell (2014) pendekatan kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dibangun individu atau kelompok terhadap suatu fenomena. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menggali perspektif

subjektif para informan melalui data yang bersifat naratif, seperti wawancara, observasi, dan dokumen. Pendekatan kualitatif dirasa relevan karena isu manajemen krisis komunikasi pada penyaluran bantuan sosial tidak hanya melibatkan fakta administratif, tetapi juga persepsi, pengalaman, dan interpretasi dari berbagai pihak seperti pejabat Dinas Sosial, masyarakat penerima bantuan, dan media. Penggunaan pendekatan kualitatif difokuskan untuk menelusuri bagaimana strategi komunikasi krisis Dinas Sosial dikonstruksi, dinegosiasikan, dan diimplementasikan dalam menghadapi isu bantuan sosial. Pendekatan ini juga memberi ruang untuk memahami bagaimana publik menafsirkan pesan klarifikasi, bagaimana media mengkonstruksi sebuah isu, serta bagaimana narasi-narasi tersebut memengaruhi persepsi terhadap institusi. Dengan demikian, pendekatan kualitatif tidak hanya membantu memetakan proses komunikasi yang terjadi, tetapi juga memperlihatkan dinamika makna di balik terbentuknya realitas krisis dan responss organisasi terhadapnya.

1.6.3 Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah studi kasus, Studi kasus merupakan metode penelitian yang memungkinkan peneliti menganalisis secara intensif dan mendalam

satu kasus tertentu dalam konteks kehidupan nyata. Yin (2018) menjelaskan bahwa studi kasus sangat tepat digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang bersifat “*how*” dan “*why*”, terutama ketika peneliti ingin memahami fenomena secara komprehensif dan tidak dapat dipisahkan dari konteksnya. Oleh karena itu, metode ini sesuai dengan fokus penelitian yang berupaya memahami bagaimana strategi komunikasi krisis dirumuskan, dijalankan, serta mengapa strategi tertentu dipilih oleh Dinas Sosial Kota Bandung.

Penggunaan metode studi kasus memungkinkan penelitian ini menggali dinamika manajemen krisis komunikasi secara lebih detail, termasuk bagaimana isu penyaluran bantuan sosial ditafsirkan oleh berbagai aktor, bagaimana pesan klarifikasi dibentuk dan disampaikan, serta bagaimana respon publik kemudian terbentuk. Melalui studi kasus, penelitian dapat melihat fenomena secara holistik dalam rentang waktu spesifik (2023–2024) serta mengungkap hubungan antara konteks krisis, strategi komunikasi, dan dampaknya terhadap persepsi publik. Dengan demikian, metode studi kasus memberikan kerangka yang kuat untuk memahami fenomena krisis komunikasi pada level yang lebih mendalam dan kontekstual.

1.6.4 Jenis data dan sumber data

1.6.4.1 Jenis Data

Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif yang bersifat deskriptif dan naratif untuk memahami fenomena manajemen krisis komunikasi secara mendalam dan komprehensif. Menurut Creswell (2014), data kualitatif adalah informasi yang dikumpulkan dalam bentuk kata-kata, kalimat, paragraf, dan narasi yang menggambarkan pengalaman, persepsi, dan interpretasi subjek penelitian

terhadap fenomena yang diteliti. Pada penelitian ini data kualitatif digunakan untuk menggambarkan bagaimana strategi manajemen krisis komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Bandung dalam menghadapi isu penyaluran bantuan sosial pada periode 2024, mulai dari tahap identifikasi krisis, perencanaan respons, pelaksanaan strategi komunikasi, hingga evaluasi dampak terhadap kepercayaan publik. Peneliti mengumpulkan data melalui metode wawancara mendalam, observasi, dan studi kepustakaan. Data yang akan dianalisis oleh meliputi:

- 1) Informasi mengenai bentuk dan karakteristik krisis komunikasi
- 2) Informasi mengenai strategi dan implementasi manajemen krisis komunikasi
- 3) Informasi mengenai tantangan komunikasi
- 4) Informasi mengenai peran komunikasi internal dan eksternal
- 5) Informasi mengenai evaluasi efektivitas strategi komunikasi krisis

1.6.4.2 Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Menurut penjelasan yang disampaikan oleh Bungin (2001:57), menjelaskan bahwa sumber data adalah suatu cara yang menunjukkan bagaimana data dalam penelitian diperoleh. Sumber data ini merupakan asal muasal data dalam penelitian didapatkan yang mencakup penjelasan mengenai tempat, orang, dokumen atau metode yang menjadi sumber data, sehingga pembaca atau pihak lain dapat memahami bagaimana data diperoleh, divalidasi dan relevan dengan penelitian.

- **Data Primer**

Data primer dalam penelitian ini merujuk pada data utama atau asli yang diperoleh secara langsung oleh peneliti untuk mencari solusi atas masalah yang ada. Menurut Sugiyono (2018:456), data primer adalah jenis data yang diperoleh secara langsung dari individu yang mengumpulkannya. Data ini dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertama, biasanya di lokasi penelitian, dan bersumber dari informasi yang diperoleh melalui wawancara dengan subjek penelitian.

Data primer dikumpulkan oleh peneliti langsung dari sumbernya sehingga memiliki kualitas data yang baik. Data primer yang dikumpulkan untuk penelitian ini berasal dari informan internal Dinas Sosial Kota Bandung yang terlibat langsung dalam penanganan krisis komunikasi terkait isu penyaluran bantuan sosial.

- **Data Sekunder**

Data sekunder dalam penelitian ini merujuk pada informasi yang telah dikumpulkan oleh peneliti atau yang sudah ada sebelumnya, seperti buku, dokumen resmi, jurnal, dan media coverage. Menurut Sugiyono (2018:456), sumber data sekunder adalah sumber yang tidak memberikan data secara langsung kepada pengumpul data, melainkan melalui pihak ketiga atau dokumen. Data sekunder sangat berguna untuk melengkapi dan mendukung penelitian, terutama ketika data primer yang dikumpulkan tidak lengkap atau memerlukan konteks yang lebih luas. Untuk penelitian ini, data sekunder diperoleh dari pihak eksternal Dinas Sosial Kota Bandung.

1.6.5 Teknik Penentuan Informan

Peneliti menentukan informan pada penelitian ini didasarkan pada

beberapa kriteria dengan pertimbangan tertentu yang dilakukan secara selektif agar mampu memberikan informasi yang mendalam dan faktual sesuai kebutuhan data penelitian.

1. Keterlibatan Langsung dalam Penanganan Krisis Informan yang dipilih harus memiliki pengalaman langsung, baik dalam proses distribusi bantuan sosial maupun dalam penanganan isu komunikasi yang muncul.
2. Memiliki Posisi Strategis dalam Organisasi Informan yang menempati posisi penting, seperti Kepala Dinas, Kepala Bidang Bantuan Sosial, atau Kepala Bagian Humas, memiliki peran dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan strategi komunikasi krisis.
3. Memiliki Pengetahuan dan Pengalaman yang Relevan Informan yang dipilih harus memiliki pemahaman yang mendalam mengenai krisis yang terjadi, baik dari sisi kebijakan, teknis distribusi, maupun strategi komunikasi.

1.6.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif ini, peneliti menggunakan pendekatan triangulasi teknik, yaitu metode pengumpulan data dengan lebih dari satu teknik dalam waktu yang bersamaan. Tujuannya adalah untuk memperkuat validitas data melalui proses saling mengonfirmasi antar sumber dan teknik yang berbeda. Menurut Sarwono (2023:112), triangulasi teknik merupakan pendekatan efektif untuk membangun kepercayaan terhadap data kualitatif karena mampu menyajikan informasi dari berbagai sudut pandang.

1.6.6.1 Wawancara Mendalam

Wawancara merupakan teknik utama yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data. Bentuk wawancara yang dilakukan memiliki teknis dengan dipandu pertanyaan yang fleksibel. Peneliti menyusun daftar pertanyaan yang menjadi acuan, namun tetap membuka ruang bagi informan untuk berbicara luas berdasarkan pengalaman dan sudut pandang masing-masing. Wawancara dilakukan baik secara langsung atau melalui media digital (Zoom, Google Meet) tergantung pada ketersediaan dan kesepakatan dengan informan.

1.6.6.2 Observasi Partisipatif

Peneliti juga melakukan observasi partisipatif di lingkungan kerja Dinas Sosial Kota Bandung. Observasi ini bertujuan mengamati langsung interaksi, koordinasi internal, penggunaan media, serta proses pengambilan keputusan selama atau setelah krisis berlangsung. Dengan berada langsung di lapangan, peneliti dapat menangkap dimensi non-verbal, pola komunikasi internal, dan dinamika hubungan kerja yang tidak dapat diungkap hanya melalui wawancara. Observasi ini akan didokumentasikan melalui catatan lapangan yang sistematis.

1.6.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini mengikuti pendekatan yang dikembangkan oleh John W. Creswell (2016), yang memandang analisis data kualitatif sebagai proses sistematis dan iteratif dalam memahami makna dari informasi yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Creswell menekankan bahwa analisis data tidak hanya sekadar mengelompokkan informasi, tetapi juga melibatkan konstruksi makna secara mendalam melalui

interpretasi yang berlapis dan kontekstual. Menurut Creswell, terdapat enam tahapan utama dalam proses analisis data kualitatif,

1.6.7.1 Mengorganisasi dan Menyiapkan Data untuk Analisis

Langkah pertama yang dilakukan peneliti adalah mengorganisasi seluruh data yang telah dikumpulkan, seperti transkrip wawancara, catatan observasi lapangan, dan dokumen pendukung lainnya. Proses ini melibatkan pengurutan, klasifikasi, dan penyusunan ulang dokumen agar siap dianalisis. (Creswell, 2016:183)

1.6.7.2 Membaca Seluruh Data Secara Keseluruhan

Setelah data dikumpulkan dan diorganisasi, peneliti melakukan pembacaan menyeluruh terhadap keseluruhan data untuk mendapatkan pemahaman umum serta kesan awal. Langkah ini penting untuk menangkap suasana narasi dan potensi makna dari data sebelum memasuki tahap pengkodean.

1.6.7.3 Proses Koding Data

Langkah selanjutnya adalah proses coding, yakni mengidentifikasi segmen-segmen data yang penting dan memberi label terhadap tema, ide, atau kategori yang muncul dari data tersebut. Creswell menyatakan bahwa koding merupakan proses kunci dalam analisis kualitatif karena menjadi dasar dalam menyusun temuan dan menyaring makna dari data mentah. Peneliti memberi kode terhadap narasi dari informan dan dokumen resmi Dinas Sosial, lalu mengelompokkannya ke dalam unit-unit makna yang berkaitan dengan strategi komunikasi krisis, tantangan komunikasi, serta peran komunikasi internal dan eksternal.

1.6.7.4 Mengembangkan Tema dan Deskripsi

Setelah proses koding dilakukan, peneliti kemudian mengembangkan tema-tema utama berdasarkan kelompok kode yang telah terbentuk. Tema ini adalah generalisasi yang muncul dari pola-pola data, yang merepresentasikan fenomena yang dikaji. Dalam konteks penelitian ini, tema yang diangkat mencakup misalnya: “Respons Strategis terhadap Kritik Media”, “Koordinasi Internal saat Krisis”, dan “Pemulihan Kepercayaan Publik”.

1.6.7.5 Menyajikan Temuan dalam Narasi Deskriptif

Peneliti menyajikan hasil analisis melalui narasi deskriptif yang terstruktur berdasarkan tema-tema yang telah ditemukan. Setiap narasi dilengkapi dengan kutipan dari informan dan sumber data lainnya sebagai bukti otentik. Penyajian dilakukan secara tematik agar memudahkan pembaca dalam memahami hubungan antar data dan interpretasi yang dibangun oleh peneliti.

1.6.7.6 Menginterpretasikan Makna Data

Tahap terakhir adalah interpretasi, yaitu peneliti mencoba menarik makna dari tema yang telah ditemukan. Interpretasi dilakukan dengan mengaitkan hasil temuan dengan teori Situational Crisis Communication Theory (SCCT), konteks lokal Kota Bandung, serta kajian terdahulu. Peneliti juga melakukan refleksi kritis terhadap data dan temuan, serta mengaitkannya dengan literatur yang relevan agar hasil yang disampaikan memiliki validitas ilmiah dan kedalaman analisis.

1.6.8 Teknik Penentuan Keabsahan Data

Keabsahan data memiliki peran yang sangat krusial untuk memastikan bahwa temuan penelitian benar-benar mencerminkan pengalaman, persepsi, dan

makna yang dibangun oleh para partisipan. Creswell (2014) menegaskan bahwa validitas dalam penelitian kualitatif merupakan proses sistematis yang dilakukan peneliti untuk memeriksa akurasi temuan melalui berbagai prosedur yang dapat meningkatkan kredibilitas dan kepercayaan terhadap hasil penelitian. Menurut Creswell, *“qualitative researchers employ a variety of strategies to enhance the accuracy and credibility of their findings.”*

Pendekatan validitas yang disampaikan Creswell sangat relevan dengan penelitian ini karena topik yang diangkat berkaitan dengan manajemen krisis komunikasi, yang secara alamiah bersifat kompleks, sensitif, dan melibatkan banyak pihak. Situasi krisis, terutama dalam konteks penyaluran bantuan sosial, mengandung berbagai versi cerita, persepsi, dan penjelasan dari aktor yang berbeda mulai dari pejabat Dinas Sosial, masyarakat penerima bantuan, hingga media. Oleh karena itu, prosedur validitas ala Creswell menjadi penting karena mampu menangkap keberagaman interpretasi tersebut secara akurat, mengurangi potensi bias peneliti, dan memperkuat keandalan data melalui mekanisme pengecekan berlapis.

Creswell menekankan bahwa triangulasi dilakukan dengan memeriksa konsistensi data dari berbagai sumber atau metode. Ia menyatakan bahwa triangulasi membantu memperkuat temuan karena *“different data sources and perspectives can be compared to build a coherent justification for themes.”* Untuk mendukung pengumpulan data yang kredibel proses triangulasi dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, dokumentasi, dan data pemberitaan media untuk memastikan bahwa temuan benar-benar konsisten dan dapat dipercaya.