

**MANAJEMEN KRISIS MODEL FINK DALAM MENANGANI
KASUS PROTES TUNTUTAN PELANTIKAN KEPALA DESA
DI PEMERINTAH KABUPATEN BANJARNEGARA**

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan
Pendidikan Strata I Ilmu Komunikasi



Disusun Oleh:

Ajeng Operasiana
32802100001

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
2025**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ajeng Operasiana
NIM : 32802100001
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Fakultas Ilmu Komunikasi (FIKOM)

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul :

MANAJEMEN KRISIS MODEL FINK DALAM MENANGANI KASUS PROTES TUNTUTAN PELANTIKAN KEPALA DESA DI PEMERINTAH KABUPATEN BANJARNEGARA

Saya menyatakan dengan tegas bahwa penelitian ini sepenuhnya adalah hasil karya sendiri serta bukan hasil plagiasi dari karya orang lain. Jika pada kemudian hari terbukti karya ini bukan hasil karya sendiri atau merupakan plagiasi dari karya orang lain. Saya siap menerima sanksi akademis yang berlaku sebagai konsekuensi kecurangan yang saya lakukan.

Semarang, 4 Juni 2025

Penulis



Ajeng Operasiana
32802100001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : **MANAJEMEN KRISIS MODEL FINK DALAM
MENANGANI KASUS PROTES TUNTUTAN
PELANTIKAN KEPALA DESA DI PEMERINTAH
KABUPATEN BANJARNEGARA**

Nama : Ajeng Operasiana

NIM : 32802100001

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi (FIKOM)

Telah di Periksa dan Dinyatakan Sah Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Menyelesaikan Pendidikan Strata 1.

Semarang, 4 Juni 2025

Menyetujui

Mengetahui

Dosen Pembimbing

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Dr. Dian Marhaeni K., S.Sos., M.Si.
NIK. 2111080001

Trimannah, S.Sos., M.Si.
NIK. 211109008

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Judul : MANAJEMEN KRISIS MODEL FINK DALAM
MENANGANI KASUS PROTES TUNTUTAN
PELANTIKAN KEPALA DESA DI PEMERINTAH
KABUPATEN BANJARNEGARA

Nama : Ajeng Operasiana

NIM : 32802100001

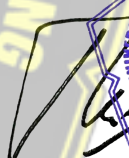
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Fakultas Ilmu Komunikasi (FIKOM)

Dinyatakan Sah Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Srata 1.

Semarang, 4 Juni 2025

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

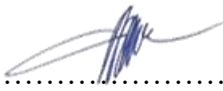

Trimanah, S.Sos, M.Si

NIK. 211109008

Dosen Pembimbing :

1. Dr. Dian Marhaeni Kurdaningsih S.Sos.,M.Si.

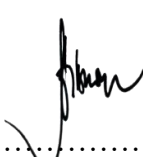
NIK. 2111080001

()

Dosen Penguji :

1. Fikri Shofin M, S.E.,M.I.Kom.

NIK. 211121019

()

2. Urip Mulyadi, S.I.Kom, M.I.Kom.

NIK. 211115018

()

PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Ajeng Operasiana
NIM	: 32802100001
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Fakultas	: Fakultas Ilmu Komunikasi

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa ~~Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi*~~ dengan judul :

“MANAJEMEN KRISIS MODEL FINK DALAM MENANGANI KASUS PROTES TUNTUTAN PELANTIKAN KEPALA DESA DI PEMERINTAH KABUPATEN BANJARNEGARA”

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 4 Juni 2025

Yang menyatakan,


Ajeng Operasiana

*Coret yang tidak perlu

MOTTO

Allah mampu mewujudkan hal mustahil melalui cara yang lebih mustahil
-anon-

Trust Allah, Trust The Timing, Things Happens For a Reason.
-anon-

Jika orang tua atau anggota keluarga tidak mampu mewarisi anak cucunya dengan harta, maka setidaknya ia telah mewarisi ilmu dengan menyekolahkanya.
-Rasem dan Rehamdi, 2022-
Seorang Nenek dan Kakek yang punya hati seluas samudera.

Lakukan hal kecil dengan cinta yang besar
-Ajeng Operasiana, 2023-

Not everything we want, will sure be ours. But you can choose to be strong and never give up or give up but you regret it.
-Ajeng Operasiana, 2023-

Confidence Is Not Born, It'S Made.
- Gideon Surya, Coach Public Speaking Swaragama Training Center,
Yogyakarta, 2020-

Tiada keadaan yang terlalu berat sampai diri kita tidak berhasil mengendalikan interpretasi pribadi. Kamu memiliki kendali atas pikiranmu
-Henry Manampiring, Filosofi Teras, 2020-

Jika kamu ingin tetap berdiri saat krisis menghantam, maka berlatihlah sebelum krisis itu datang.
-Seneca (letters), n.d.-

Semakin banyak ilmu, semakin tidak tahu apa-apa
-Dr. Fahrudin Faiz, S.Ag., M.Ag, 2024-

Adulthood is realizing you can't skip work like you skipped class
-Thinking Minds, 2024-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur, Alhamdulillah rabbil aalamiin. Akhirnya penulis telah sampai pada titik ini, hal yang menjadi impian dari sejak lama dengan menempuh banyak tantangan sekaligus pengalaman berharga.

Karya sederhana dengan proses yang selalu saya maknai, dipersembahkan untuk diri saya pribadi, keluarga, sahabat, dan pembaca yang sedang dalam perjuangan.

Untuk Kakek Rehamdi dan Nenek Rasem.

Dari kecil, saya suka sekali menonton televisi terutama acara berita. Saya suka sekali bertanya dan berpendapat. Saya bersyukur, tumbuh di lingkungan yang memberikan kesempatan bagi saya berkembang, bersemangat, dan dipenuhi oleh cinta. Salah satu yang terbesar adalah dari Kakek dan Nenek. Untuk kakekku, Rehamdi. Terima kasih telah banyak memperjuangkan segala hal hidup dan mati untuk cucu pertamanya yang sudah seperti anaknya. Ketika kecil saya ditemani berlomba di tingkat Provinsi. Dan sekarang saya ditemani sampai wisuda sesuai janjinya. Semua yang saya punya, kemampuan yang saya asah, dan kebahagiaan yang saya rasakan. Adalah hasil dari usahanya juga. Lalu untuk Nenek tercinta, Nenek Rasem yang sering memanggil saya wartawan kecil, terima kasih karena sudah selalu memberikan perhatian yang besar, tertawa disaat apapun yang terjadi, mengingatkan untuk ibadah, mengajari saya ayat kursi untuk pertama kalinya pada waktu kecil, dan selalu merindukan saya dengan mengingatkan untuk selalu pulang ke kampung halaman. Meskipun kakek dan nenek tidak begitu lancar untuk membaca tulisan ini, tapi saya tahu bahwa kebanggaan selalu beliau sematkan untuk saya. Skripsi ini bisa selesai, karena ketenangan saya ketika mengetahui Kakek dan Nenek sedang baik-baik saja. Terima kasih sudah merawat saya dengan baik dan mendukung pendidikan yang saya lalui sedari kecil.

Untuk Ibu saya, Juharti dan Bapak saya Miskat.

Saya persembahkan hasil pendidikan saya dan skripsi ini salah satunya untuk Ibu dan Bapak. Terima kasih telah menjadi orang tua yang mengusahakan dukungannya dan masukkan kepada saya. Ibu adalah orang yang mengerti bahwa saya adalah orang yang terkadang tidak bisa multitasking, dalam menyelesaikan keinginan atau suatu pekerjaan harus satu persatu terlebih dahulu. Makanya Ibu yang menjadi alarm ketika saya sedang berada dalam kebingungan, salah satunya dalam penyelesaian skripsi ini. Sehingga saya memutuskan untuk tidak mengambil kesibukan lain yang mengganggu jalannya skripsi ini terlebih dahulu hingga tulisan tuntas. Terima kasih telah menjadi orang tua yang membebaskan pilihan kepada anaknya.

Untuk kedua adik kecil saya, Salsa dan Nafa.

Adek yang selalu ingin tahu kegiatan kakaknya, selalu bertanya “Mau titip jajan nggak?” ke kakaknya kalau lagi pulang ke rumah. Menjadi yang paling semangat dalam menyambut kepulangan kakaknya. Pendidikan kakak juga dipersembahkan untuk kamu, dan suatu saat kamu akan mengerti.

Untuk orang yang saya sebut sebagai sahabat baik dan menjadi orang-orang yang pertama sering saya hubungi selama empat tahun perkuliahan, Eka

Fajrianto, Shakira Nandita Uttami, Latif Nugraha Purwa, Ambar Dwi Ningsih, dan

Kristianti. Saya menyimpan banyak cerita kepada mereka. Salah satunya keluh kesah dan sulit senang yang saya hadapi beberapa tahun terakhir ini. Terima kasih, tetap terhubung baik secara dekat maupun jauh. Terima kasih sudah mengenal bagaimana saya, membantu, mendukung, dan menyemangati. Hal-hal yang terlihat sederhana sebenarnya menyentuh hati saya. Terima kasih telah menjadi bagian dari proses saya.

Untuk sahabat kecil saya, Uswatun Triana.

Untuk rekan-rekan baik, Anggira Rasiwulandari, Cindy Kusumawati, Shabrina, Lutvi Tanugrani, Adhisa, Tania, Shita, Ayu, Catur Prasetya, Althafia, serta rekan-rekan sejawat seperjuangan mahasiswa Ilmu Komunikasi Unissula semuanya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Dalam penyelesaian skripsi ini tentunya tak lepas dari dukungan informasi dan penyemangat dalam penyusunan skripsi. Terima kasih telah menjadi kawan-kawan yang baik selama di perantauan.

Untuk keluarga, saudara, dan teman-teman, baik di Banjarnegara maupun di

Semarang yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih telah mendukung perjalanan saya dan memberikan afirmasi positif terhadap kegiatan perkuliahan saya. Dua jenis orang yang akan saya ingat, yang pertama adalah orang yang ada ketika dalam keadaan senang dan, orang yang meninggalkan ketika dalam keadaan susah. Semuanya memberikan pengalaman bagi saya, menjadi bagian cerita yang tidak dapat terulang dua kali.

Terakhir, saya persembahkan juga skripsi ini **untuk Almarhumah Indri Ayu Lestari.** Teman seperjuangan di awal kuliah karena kami berasal dari satu daerah yang sama sebelum ke Semarang. Dia juga telah berproses cukup panjang hingga skripsi. Akan tetapi, perjalanannya di dunia telah selesai terlebih dahulu.

Alfatimah untuknya.

MANAJEMEN KRISIS MODEL FINK DALAM MENANGANI KASUS PROTES TUNTUTAN PELANTIKAN KEPALA DESA DI PEMERINTAH KABUPATEN BANJARNEGARA

ABSTRAK
Ajeng Operasiana
32802100001

Pemilihan Kepala Desa tahun 2024 di Kabupaten Banjarnegara sempat mengalami penundaan pelantikan 57 kepala desa terpilih. Hal ini memunculkan krisis pemerintahan yang berakar pada dinamika dalam proses pemilihan terutama pasca terbitnya Undang-Undang No. 3 Tahun 2024 sebagai perubahan atas Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa. Masalah dalam penelitian ini adalah, bagaimana penanganan krisis oleh Pemerintah Kabupaten Banjarnegara dalam merespon protes penundaan pelantikan kepala desa tahun 2024, dengan mengacu pada tahapan Model Manajemen Krisis Steven Fink. Tujuannya adalah untuk memahami proses pemerintah daerah dalam setiap fase krisis, mulai dari tahap prodromal hingga resolusi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan wawancara mendalam, dianalisis melalui Model Manajemen Krisis Steven Fink dan *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT). Kebaruan penelitian ini tercermin dari topik krisis pemerintahan daerah yang dipicu oleh konflik pelantikan kepala desa pasca perubahan regulasi. Suatu kasus yang masih jarang digunakan sebagai bahan penelitian.

Hasil penelitian menjabarkan saat protes meningkat, pemerintah berkoordinasi lintas sektor, membuka konsultasi kebijakan, dan menyampaikan informasi secara terbuka melalui mediasi dan surat pemberitahuan. Strategi komunikasi pemerintah bergeser dari pendekatan *diminish* ke *rebuild*. Sebagai bagian dari tahap resolusi, pemerintah akhirnya melaksanakan pelantikan resmi kepala desa terpilih setelah berkoordinasi dengan kementerian terkait, yang menandai berakhirnya krisis dan pemulihan tatanan administrasi daerah. Kesimpulannya, kasus ini menguatkan relevansi Model Fink dalam menggambarkan dinamika krisis. Keterbatasan penelitian terletak pada belum tergalinya perspektif dari suara kepala desa maupun kelompok demonstran, serta kurangnya integrasi teori partisipasi publik. Rekomendasi ke depan bagi pemerintah, mencakup penguatan sistem deteksi dini krisis sosial dan evaluasi pasca-krisis. Saran bagi penelitian selanjutnya adalah memperluas cakupan komunikasi dan pengambilan keputusan dengan dukungan literatur untuk memperkuat kontribusi dalam manajemen krisis lokal.

Kata Kunci : Manajemen Krisis, Model Fink, Kepala Desa, Pemerintah Kabupaten, Strategi Komunikasi

FINK'S MODEL OF CRISIS MANAGEMENT FOR HANDLING VILLAGE HEAD INAUGURATION PROTESTS IN BANJARNEGARA REGENCY GOVERNMENT

ABSTRACT

Ajeng Operasiana
32802100001

The 2024 Village Head Elections in Banjarnegara Regency experienced a delay in the inauguration of 57 elected village heads. This situation triggered a governance crisis rooted in the dynamics of the election process, particularly following the enactment of Law No. 3 of 2024 as an amendment to Law No. 6 of 2014 on Villages. The problem addressed in this study is how the Banjarnegara Regency Government handled the crisis arising from the public protest against the delayed inauguration of village heads in 2024, analyzed through the stages of Steven Fink's Crisis Management Model. The aim is to understand the local government's crisis management process across all phases, from the prodromal stage to crisis resolution. This research employs a descriptive qualitative approach, using in-depth interviews and analytical frameworks based on Steven Fink's Crisis Management Model and the Situational Crisis Communication Theory (SCCT). The novelty of this research lies in its focus on a regional governance crisis sparked by a dispute over village head inaugurations following regulatory changes. An issue that remains underexplored in existing academic studies.

The findings of this study indicate that as public protests escalated, the government engaged in cross-sectoral coordination, initiated policy consultations, and provided open communication through mediation efforts and official notifications. The government's communication strategy shifted from a diminish approach to a rebuild strategy. As part of the resolution phase, the government officially inaugurated the elected village heads after coordinating with relevant ministries, marking the end of the crisis and the restoration of administrative stability. This case reinforces the relevance of Fink's Model in illustrating the dynamics of crisis management. The limitations of this study include the absence of perspectives from elected village heads and protest groups, as well as the limited integration of public participation theory. Recommendations for the government include strengthening early warning systems for social crises and improving post-crisis evaluation mechanisms. Future research is encouraged to expand the scope of communication and decision-making analysis, supported by relevant literature, to enhance contributions to local crisis management.

Keywords : ***Crisis Management, Fink's Model, Village Head, Regency Government, Communication Strategy***

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah SWT Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya telah memungkinkan penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Manajemen Krisis Model Fink dalam Menangani Kasus Protes Tuntutan Pelantikan Kepala Desa di Pemerintah Kabupaten Banjarnegara”. Sholawat serta salam kita limpahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW yang menjadi tauladan bagi manusia dalam kehidupan. Serta membawa petunjuk dan rahmat bagi alam semesta juga untuk seluruh umat manusia.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa dukungan moral serta material dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi. Dengan rasa syukur, penulis ingin sampaikan terima kasih kepada :

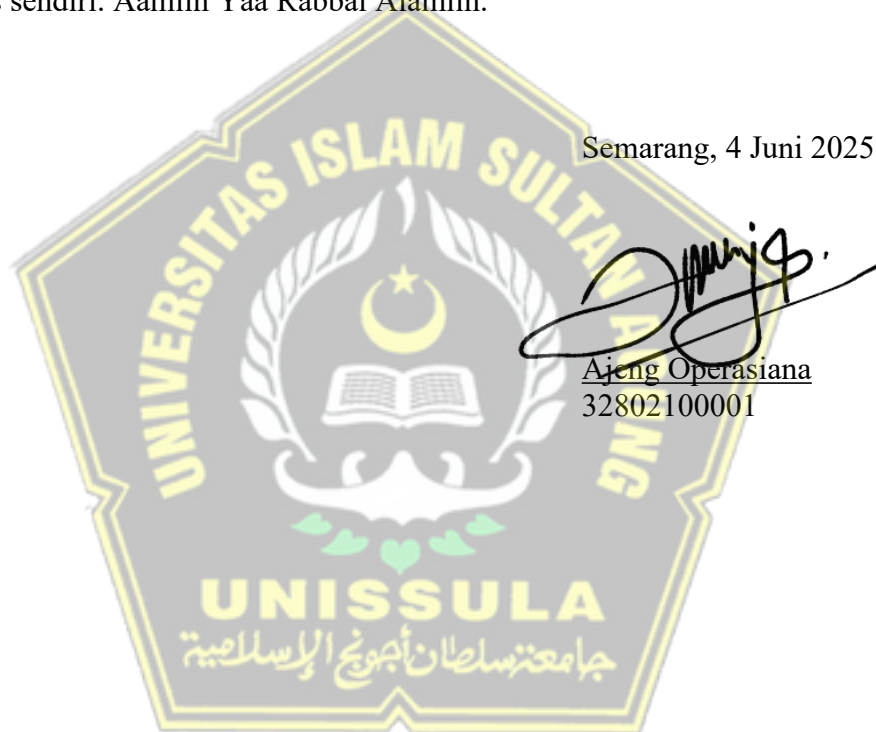
1. Allah SWT, atas kesempatan, nikmat, juga pertolongannya, penulis dapat melewati perjalanan mulai dari awal hingga akhir. Berkat ridha-Nya, selalu ada jalan pada setiap tantangan yang penulis hadapi.
2. Kakek dan Nenek, sebagai sumber semangat dan pendukung yang luar biasa bagi penulis baik secara materi hingga ketenangan jiwa.
3. Orang Tua dan dua adik kecil, keluarga inti yang selalu mendukung dan menyemangati dengan tulus.

4. Ibu Trimamah, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi UNISSULA.
5. Bapak Urip Mulyadi, S.I.Kom., M.I.Kom., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi UNISSULA.
6. Ibu Dr. Dian Marhaeni Kurdaningsih, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu sabar dalam memberikan arahan dan semangat bagi penulis, serta menggerakkan penulis untuk senantiasa mau belajar sepanjang penelitian ini.
7. Ibu Made Dwi Adnjani, S.Sos., M.Si., M.I.Kom. selaku Dosen Ilmu Komunikasi, telah membagikan dan menceritakan pengalamannya yang berarti bagi penulis selama diperkuliahan.
8. Ibu Iky Putri Aristhya, S.I.Kom., M.I.Kom., selaku Dosen Ilmu Komunikasi yang memiliki perhatian luar biasa dan membangkitkan energi positif bagi penulis.
9. Ibu Danna Ayu Martina, S.I.Kom., M.I.Kom., selaku Dosen Ilmu Komunikasi yang menjadi inspirasi dan semangat bagi penulis untuk belajar dan memperdalam ilmu *Public Relations* atau Hubungan Masyarakat. Serta membantu dalam mendapatkan literatur yang kredibel untuk penelitian ini.
10. Seluruh Dosen Ilmu Komunikasi dan Staff di Fakultas Ilmu Komunikasi yang selalu komunikatif serta ramah dalam memberikan arahan di perkuliahan.
11. Bapak M.Muiz Raharjo, S.STP., M.Si., selaku Kepala Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah (SEKDA) Kabupaten Banjarnegara, atas arahan dan dukungan informasi bagi penulis.

12. Bapak Agung Hermawan, S.IP.,ME., selaku Kepala Bidang Pemerintahan Desa Kelembagaan dan Perencanaan Partisipatif Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DISPERMADES PPKB) Kabupaten Banjarnegara, atas arahan dan dukungan informasi bagi penulis.
13. Bapak Barijadi Djumpaedo, S.Sos., selaku Plt. Kepala Dinas, Bapak Muji Prasetyo, S.E. selaku Penelaah Teknis Kebijakan, dan Bapak M.Anhar selaku Peliput, Dinas Komunikasi dan Informatika (DINKOMINFO) Banjarnegara atas arahan dan dukungan informasi bagi penulis.
14. Ibu Widianti Titi Pratiwi, selaku Purnawiyata Bagian Organisasi SEKDA Kabupaten Banjarnegara yang telah membantu dan membagikan informasi dalam melakukan izin penelitian di Banjarnegara.
15. Rizky Nur Fadhilah, selaku teman yang membantu penulis terhubung dengan informan awal pada penelitian ini.
16. Sahabat dan teman-teman yang telah memberikan semangat dan berbagi keresahan dalam sepanjang proses penyusunan penelitian ini.
17. Pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang memberikan doa serta dukungan kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung.
18. Untuk diri saya sendiri, terima kasih telah menjadi orang yang mau belajar dan selalu berproses, tidak berhenti mencoba, tidak takut menjadi berbeda, dan percaya diri. Terima kasih telah menjadi diri sendiri, dengan yakin dan berani.

Mohon maaf apabila terdapat kesalahan pengejaan nama orang, tempat, maupun kesalahan penulisan lainnya dalam skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Namun, semoga tetap memberikan manfaat bagi pembaca. Penulis berharap, Allah memudahkan urusan dan membalas semua kebaikan semua pihak yang telah mendukung penulisa dalam menyusun skripsi ini. Serta agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca terutama bagi penulis sendiri. Aamiin Yaa Rabbal Alamiin.

Semarang, 4 Juni 2025



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	Error! Bookmark not define
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Signifikansi Penelitian	10
1.4.1. Signifikansi Teoritis	10
1.4.2. Signifikansi Praktis	10
1.4.3. Signifikansi Sosial	10
1.5. Kerangka Teori	10
1.5.1. Paradigma Penelitian	10
1.5.2. Penelitian Sebelumnya (<i>State of The Art</i>)	11

1.5.3. Model Fink (Model Manajemen Krisis).....	15
1.5.4. Teori Komunikasi Krisis Situasional - <i>Situational Crisis Communication Theory</i> (SCCT).....	19
1.5.5. <i>Public Relations</i> (Humas).....	20
1.5.6. Isu.....	21
1.5.7. Krisis.....	22
1.5.8. Manajemen Krisis.....	24
1.5.9. Pelantikan Kepala Desa.....	28
1.5.10. Kerangka Berpikir.....	30
1.6. Operasionalisasi Konsep.....	30
1.6.1. Manajemen Krisis.....	30
1.6.2. Model Steven Fink.....	31
1.6.3. Peran Situational Crisis Communication Theory (SCCT).....	31
1.6.4. Kasus Protes Pelantikan Kepala Desa.....	31
1.6.5. Pemerintah Kabupaten Banjarnegara.....	32
1.7. Metode Penelitian.....	32
1.7.1. Jenis Penelitian.....	32
1.7.2. Subjek dan Objek Penelitian.....	33
1.7.3. Sumber Data.....	33
1.7.4. Teknik Penentuan Informan.....	34
1.7.5. Teknik Pengumpulan Data.....	34
1.7.6. Analisis Data.....	36
1.7.7. Kualitas Data.....	36
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	38
2.1 Profil Pemerintah Kabupaten Banjarnegara.....	38
2.2 Lambang Daerah.....	39
2.3 Letak Geografis Kabupaten Banjarnegara.....	42

2.4	Tentang Sekretariat Daerah Kabupaten Banjarnegara	42
2.5	Tentang Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana (Dispermades Ppkb) Banjarnegara	44
2.6	Tentang Dinas Komunikasi Dan Informatika Banjarnegara (Dinkominfo)	45
2.7	Website Portal Akses Informasi	47
BAB III	SAJIAN DATA	50
3.1	Identitas Informan	51
3.2.	Struktur Penyajian Data	52
3.3.	Kronologi Kasus : Penundaan Pelantikan Kepala Desa Di Banjarnegara	53
3.4.	Peran Instansi Terkait Dan Tahapan Penanganan Krisis	59
3.5.	Keterlibatan Masyarakat Dan Mekanisme Mediasi	65
3.6.	Kebijakan Yang Diterapkan Pemerintah Kabupaten Banjarnegara Dalam Menyelesaikan Kasus	70
3.7.	Proses Komunikasi Pemerintah Dalam Krisis	72
3.8.	Kesiapan Pemerintah Dalam Menghadapi Isu Dan Reaksi Masyarakat	75
3.9.	Daftar Nama Kepala Desa Terpilih Pada Pemilihan Kepala Desa Gelombang Ii Di Kabupaten Banjarnegara Tahun 2024	77
3.10.	Daftar Mitra Media Dinkominfo Banjarnegara	78
BAB IV	PEMBAHASAN	80
4.1.	Kajian Implementasi Kerangka Model Fink (Anatomi Krisis) Dalam Kasus Protes Tuntutan Pelantikan Kepala Desa di Pemerintah Kabupaten Banjarnegara	81
4.1.1.	Tahap Identifikasi Awal Krisis (<i>Prodromal Crisis Stage</i>)	82
4.1.2.	Tahap Puncak Krisis (<i>Acute Crisis Stage</i>)	88
4.1.3.	Tahap Pemulihan Awal Pasca Krisis (<i>Chronic Crisis Stage</i>)	92
4.1.4.	Tahapan Pengembalian Kondisi Pasca Krisis (<i>Crisis Resolution Stage</i>)	95

4.1.5. Evaluasi Efektivitas Model Fink Sebagai Kerangka Manajemen Krisis Kasus Protes Tuntutan Pelantikan Kepala Desa Di Pemerintah Kabupaten Banjarnegara ⁹⁸	
4.2. Elaborasi Situational <i>Crisis Communication Theory</i> (Teori Scct Sebagai Penguat Model Fink Dalam Menangani Kasus Protes Tuntutan Pelantikan Kepala Desa Di Pemerintah Kabupaten Banjarnegara	99
4.2.1 Atribusi Tanggung Jawab Dalam Krisis Menurut Teori Scct.....	100
4.2.2 Klasifikasi Tipe Krisis Dan Respon Publik Menurut Teori Scct Dalam Kasus Protes Tuntutan Pelantikan Kepala Desa Di Banjarnegara	102
4.2.3 Analisis Strategi Komunikasi Pemerintah Banjarnegara Berdasarkan Teori Scct.....	106
4.3. Implikasi Temuan Untuk Praktik Manajemen Krisis Di Pemerintah Daerah.....	107
4.3.1 Integrasi Antara Model Fink Dan Teori Scct Dalam Konteks Pemerintah Daerah.....	108
4.3.2. Rekomendasi Strategis Untuk Peningkatan Manajemen Krisis Pemerintah Daerah.....	109
4.3.3. Refleksi Teoritis Terhadap Praktik Manajemen Krisis Dalam Konteks Pemerintah Daerah.....	111
4.4 Manajemen Krisis Kasus Protes Penundaan Pelantikan Kepala Desa Di Banjarnegara Dalam Perspektif Al-Qur'an	113
BAB V PENUTUP.....	116
5.1. Kesimpulan.....	116
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	118
5.3 Saran.....	119
DAFTAR PUSTAKA.....	121
LAMPIRAN.....	127

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1. Rangkuman Panduan Wawancara	53
Tabel 4.1 Ringkasan Skenario Komunikasi	86
Tabel 4.2. Macam-Macam Strategi Respon Krisis Berdasarkan Teori SCCT	101
Tabel 4.3. Klaster Krisis Berdasarkan Teori SCCT Coombs	104
Tabel 4. 4 Analisis Dinamika Strategi Komunikasi SCCT pada Kasus Protes Penundaan Pelantikan Kepala Desa di Banjarnegara	107



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Berita Demonstrasi Massa Penuntut Pelantikan Kepala Desa ..	4
Gambar 1.2.	Lingkaran Fase Perkembangan Krisis	18
Gambar 1.3.	Kerangka berpikir	30
Gambar 2. 1.	Logo pemerintah daerah Banjarnegara	39
Gambar 2.2.	Struktur organisasi Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana (Dispermades Ppkb) Banjarnegara	45
Gambar 2.3.	Struktur Organisasi Dinkominfo Banjarnegara	47
Gambar 2.4.	Website Pemerintah Kabupaten Banjarnegara	48
Gambar 2.5.	Website Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Perlindungan Perempuan, dan Keluarga Berencana (Dispermades PPKB) Kabupaten Banjarnegara	49
Gambar 2.6.	Website Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banjarnegara	49
Gambar 4.1.	Rapat Koordinasi Forkopimda	86
Gambar 4.2.	Pelantikan enam Kepala Desa terpilih 27/8/2024	95
Gambar 4.3.	Pelantikan 51 Kepala Desa pada 3/2/2025	96
Gambar 4.4.	Bagan Ciri Khas Tahap Resolusi Krisis Model Fink	97

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 . Transkrip Hasil Wawancara	128
Lampiran 2 . Dokumentasi	135
Lampiran 3 . Proses Perizinan Penelitian	139
Lampiran 4 . Data Kronologis Dinamika Pemilihan Kepala Desadari Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa, Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana di Kabupaten Banjarnegara (DISPERMADES PPKB)	146
Lampiran 5 . Bukti Lulus Ujian Komprehensif.....	149
Lampiran 6 . Bukti ACC Pembimbing	150
Lampiran 7 . Bukti Cek Plagiarisme	153



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemilihan kepala desa (Pilkades) secara serentak di Kabupaten Banjarnegara, Provinsi Jawa Tengah telah dilaksanakan pada 5 Maret 2024. Namun pada proses pelaksanaannya, sempat terjadi penundaan pelantikan 57 kepala desa terpilih pada bulan April 2024 berdasarkan keputusan Penjabat (PJ) Bupati Banjarnegara. Hal ini memicu terjadinya kericuhan besar dan protes dari masyarakat pendukung kepala desa. Demonstrasi yang berlangsung di depan Pendapa Bupati Banjarnegara pada tanggal 30 April 2024 ini merupakan ekspresi dari ketidakpuasan masyarakat, berakhir dengan bentrokan antara massa dan aparat kepolisian yang menyebabkan kerusakan fasilitas umum dan luka-luka dengan jumlah korban sebanyak 12 orang, 2 diantaranya dari aparat kepolisian serta 10 lainnya dari massa pendukung kepala desa terpilih yang melakukan demo (Uje, 2024).

Peneliti menemukan data dari Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana (Dispermades PPKB) Kabupaten Banjarnegara mengenai jumlah peserta pemilihan kepala desa (Pilkades) untuk 57 desa yakni terdapat 191 orang. Beberapa diantaranya, merupakan *incumbent* atau Petahana termasuk juga perangkat desa. Pelantikan kepala desa terpilih ditunda oleh Penjabat Bupati (Pj) Tri Harso Widirahmanto dengan alasan perlu penyesuaian regulasi berdasarkan

Undang-Undang (UU) Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa yang menjelaskan bahwa Pelantikan Kepala Desa terpilih diundur menjadi (2) dua tahun setelah pemilihan. Penundaan pelantikan kepala desa ini oleh Penjabat Bupati Tri Harso Widiarmanto, yaitu berdasarkan surat dari Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) tanggal 28 April 2024 yang merujuk pada disahkannya Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 mengenai Perubahan Atas Undang-Undang (UU) Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.

Pada perubahan Undang-Undang tersebut, menyebutkan bahwa pelantikan ditunda sampai berakhirnya masa jabatan kepala desa saat ini. Revisi UU Desa ditetapkan dan diundangkan pada tanggal 25 April 2024 dengan UU Nomor 3 Tahun 2024 berkaitan Perubahan Kedua atas UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Isi dari Pasal 39 UU Nomor 6 Tahun 2014 yakni; (1) Kepala Desa memegang jabatan selama 6 (enam) tahun terhitung sejak tanggal pelantikan (2) Kepala Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat menjabat paling banyak 3 (tiga) kali masa jabatan secara berturut-turut atau tidak secara berturut-turut. Kemudian diubah menjadi Pasal 39 UU Nomor 3 Tahun 2024 yang berisi; (1) Kepala Desa memegang jabatan selama 8 (delapan) tahun terhitung dari tanggal pelantikan, (2) Kepala Desa sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat menjabat paling banyak 2 (dua) kali masa jabatan secara berturut-turut atau tidak secara berturut-turut.

Oleh sebab itu, peneliti menyimpulkan berdasarkan berita dari berbagai sumber yang menyoroti kasus ini, salah satunya dari Suara Merdeka Banyumas (Suara, 2024). Tentang tuntutan utama dari aksi protes. Yang

pertama, menyegerakan pelantikan. Massa menuntut agar 57 kepala desa terpilih segera dilantik tanpa penundaan. Masyarakat yang melakukan aksi protes, mendesak Pj Bupati Banjarnegara untuk melaksanakan pelantikan sesuai jadwal sebelumnya, yaitu 30 April 2024, dan menolak penundaan hingga 2 tahun kedepan.

Kedua, pencabutan keputusan penundaan. Demonstran meminta Pj Bupati Banjarnegara Tri Harso Widirahmanto untuk mencabut keputusan yang menunda pelantikan tersebut karena pemilihan kepala desa diselenggarakan sebelum waktu pengesahan Undang-Undang yang baru, jadi tidak bisa berlaku untuk proses pelantikan kepala desa yang sedang berjalan.

Ketiga, keabsahan hasil Pilkades. Massa menuntut pengakuan atas hasil pemilihan kepala desa yang dianggap sah dan sudah sesuai dengan prosedur hukum yang berlaku.

Keempat, transparansi dan akuntabilitas dalam proses pelantikan. Para pengunjuk rasa yang menentang transparansi dan akuntabilitas dalam proses pelantikan. Mereka menuntut komunikasi yang jelas dari pemerintah terkait alasan penundaan dan jadwal pelantikan kepala desa terpilih.

Berdasarkan observasi peneliti, kronologi dari aksi protes tuntutan pelantikan kepala desa di Banjarnegara ini tersebar luas di media massa, media online, hingga media sosial. Pemberitaan menyoroti demo yang memicu keriuhan dan kerusakan fasilitas. Berikut lampiran beberapa berita yang beredar di media online terkait aksi protes tuntutan pelantikan kepala desa di Banjarnegara.



<https://banyumas.suaramerdeka.com/banyumas/0912556213/kericuhan-warnai-demo-pendukung-57-kades-terpilih-di-banjarnegara-pintu-gerbang-kabupaten-robah>

<https://jateng.suara.com/read/2024/04/30/143949/panjat-hingga-jebol-pagar-masyarakat-banjarnegara-lakukan-aksi-demo-demi-kepala-desa-dilantik>

Gambar 1.1. Berita Demonstrasi Massa Penuntut Pelantikan Kepala Desa

Sumber: Google Penelusuran

Terdapat suatu temuan dari Penrose tentang 40 persen dari 1.000 perusahaan yang masih belum memiliki *crisis plan* atau perencanaan krisis, kemungkinan memiliki resiko dibayang-bayangi kerusakan (Penrose dalam Kriyantono, 2018). Berbeda dengan organisasi atau perusahaan yang sudah memiliki *crisis plan* akan lebih dapat mengantisipasi. Temuan tersebut memperkuat penelitian dari Steven Fink, yaitu kesimpulan bahwa krisis bersifat *inevitable* atau tidak dapat dihindari namun dapat dicegah (Kriyantono, 2018). Maka dari itu diperlukan adanya *crisis plan* atau perencanaan krisis yang dilakukan sejak munculnya isu untuk meminimalkan dampak negatif. Penerapan aktivitas manajemen krisis sejak munculnya isu pernah berhasil dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Medan. Salah satunya pada masalah terkait *illegal dumpling* dalam praktek pengelolaan sampah. Humas merespon cepat dengan klarifikasi sehingga meminimalkan terjadinya krisis (Zikri dan Simon, 2020).

Pemerintah Kabupaten Banjarnegara harusnya melakukan manajemen krisis yang disertai antisipasi resiko atau deteksi dini sejak isu tersebar untuk mencegah potensi buruk yang akan terjadi. Komunikasi yang efektif juga diperlukan sehingga para Calon Kepala Desa dapat memahami kebijakan tersebut dengan baik. Namun pada kenyataannya, pengumuman kebijakan penundaan pelantikan kurang memberikan kepuasan kepada calon Kepala Desa terpilih. Perbedaan pendapat dari calon Kepala Desa dengan Pemerintah tidak segera dilakukan mediasi yang pada akhirnya menimbulkan kericuhan massa di depan Pendapa Kabupaten Banjarnegara.

Banjarnegara, suatu Kabupaten yang berada di Provinsi Jawa Tengah. Kabupaten Banjarnegara merupakan bagian dari Karasidenan Banyumas. Terdiri dari 20 Kecamatan, 12 Kelurahan, dan 266 Desa dengan luas wilayahnya 1.023,73 KM² (Website Humas, 2025). Pada tahun 1950, Banjarnegara resmi tercatat menjadi Kabupaten resmi di Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 berkaitan dengan Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah. Maka dari itu, dalam kegiatan Pemilihan Kepala Desa (Pilkades), Banjarnegara mengikuti peraturan pemerintah pusat pada setiap tahap dan juga pelaksanaannya (Badan Pemeriksaan Keuangan, 2025).

Kemampuan pemerintahan dalam manajemen krisis, penting dilakukan untuk mengurangi potensi ancaman dan mencegah masalah lebih lanjut. Krisis di tingkat Pemerintah Daerah (Pemda) juga dapat menarik perhatian media lalu menjadi bahan pemberitaan. Oleh karena itu, Pemda harus menerapkan manajemen isu yang efektif, termasuk deteksi dini masalah (Hamdani M. Syam, Azman, 2022). Steven Fink dalam bukunya berjudul "*Crisis Management : Planning for the Inevitable*" (Monternel et al., 2023), ia menjelaskan bahwasannya krisis bukan suatu kejadian yang datang secara tiba-tiba tanpa tanda, melainkan sebuah proses yang melalui tahap-tahap perkembangan krisis (Fink dalam Kriyantono, 2018).

Model Fink memberikan dasar bagi manajemen krisis modern dengan fokus pada deteksi dini, pencegahan, dan pemulihan. Menurut Fink, krisis berkembang melalui siklus yang terstruktur, sehingga harus ada kepekaan

terhadap tanda-tanda awal agar dapat mengambil tindakan preventif. Fink juga melihat krisis sebagai peluang belajar, di mana organisasi yang mampu mengelola krisis sering kali menjadi lebih kuat (Utami, 2022). Ia menekankan bahwa manajemen krisis yang efektif adalah kunci keberhasilan, serta bahwa krisis merupakan bagian tak terhindarkan dari kehidupan organisasi, sehingga persiapan dan perencanaan menjadi hal yang sangat penting.

Dalam buku yang berjudul “*Public Relations, Issues & Crisis Management*” karya Rachmat Kriyantono, Ph.D terdapat kutipan dari Regester & Larkin yakni, “Isu yang diabaikan adalah krisis yang terjamin” (Kriyantono, 2018). Maknanya adalah, sebuah isu memerlukan perhatian dan pengelolaan untuk mengantisipasi timbulnya krisis. Isu merupakan suatu perkembangan masalah yang apabila berlanjut dapat mempengaruhi operasional dan kepentingan jangka panjang organisasi (Harrison dalam Kriyantono, 2018). Hainsworth dan Meng dua pakar di AS menjelaskan, isu muncul sebagai suatu konsekuensi atas beberapa tindakan (Kriyantono, 2018). Kesimpulan berdasarkan beberapa definisi tersebut pada kasus ini, isu aksi demonstrasi massa memiliki potensi krisis yang mengancam suatu lembaga.

Krisis dapat terjadi akibat adanya suatu isu. Duke & Masland dan Kouzmin menjelaskan, krisis sebagai situasi yang menyebabkan kerusakan fisik maupun nonfisik. Seeger, Sellow & Ulmer mendefinisikan krisis sebagai suatu hal yang bersifat spesifik, tidak diharapkan, dapat terjadi setiap saat dan merupakan rangkaian beberapa kejadian, menimbulkan ketidakpastian yang tinggi serta dapat mengancam tujuan-tujuan organisasi. Penanganan dari isu

terjadinya suatu peristiwa oleh Pemerintah Kabupaten Banjarnegara merupakan bagian dari upaya mengatasi krisis yang disebut dengan manajemen krisis (*crisis management*). Menurut Gary Kreps, manajemen krisis adalah proses menggunakan aktivitas *public relations* untuk mengatasi dampak negatif. Pada konteks kasus ini, adanya kerusakan-kerusakan, korban jiwa, dan turunnya kepercayaan publik juga termasuk dari dampak negatif (Kriyantono, 2018).

Public Relations (PR) atau Hubungan Masyarakat (Humas) menurut Frank Jefkins adalah kegiatan komunikasi terencana antara suatu organisasi dengan publiknya untuk mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan *mutual understanding* (Anoke, 2023). Humas memiliki tugas dalam mengelola komunikasi publik yang efektif, menyampaikan program atau kebijakan dan keputusan pemerintah secara jelas, transparan, dan responsif. Termasuk dalam hal penanganan situasi terkait isu-isu yang dapat mempengaruhi reputasi pemerintahan agar menjaga kepercayaan dan dukungan dari publiknya (Nurdyansyah et al., 2024).

Humas berperan dalam membangun kembali kepercayaan publik atau masyarakat dan menangani permasalahan dengan proses komunikasi bersama para *stakeholder* atau pemangku kepentingan terkait, serta memastikan bahwa pemerintah menyampaikan pesan-pesan penting dengan efektif terkait isu aksi protes tuntutan ini. Baik itu pesan yang berupa klarifikasi maupun hasil keputusan yang diberikan. Pada kasus penanganan krisis ini, penting untuk mengenali tahap perkembangan krisis agar dapat menentukan manajemen

yang tepat dalam menangani serangkaian perkembangan krisis dari kasus protes tuntutan.

Kontroversi pelantikan yang mewarnai proses Pemilihan Kepala Desa di Banjarnegara pada tahun 2024 menyebabkan krisis. Kajian terhadap upaya penanganan krisis melalui tahapan-tahapan manajemen krisis yang dilakukan dapat menjadi pembelajaran dan evaluasi untuk meminimalisir konflik serupa ataupun konflik lainnya di masa yang akan datang dengan mengedepankan kepentingan masyarakat agar tidak terjadi penurunan kepercayaan publik kepada Pemerintah Kabupaten Banjarnegara.

Berdasarkan kasus tersebut, peneliti memutuskan untuk mengkaji proses dan tindakan secara lebih mendalam terkait Manajemen Krisis Model Fink pada Kasus Protes Tuntutan dari agenda penundaan Pelantikan Kepala Desa di Banjarnegara tahun 2024 yang ditangani oleh Pemerintah Kabupaten Banjarnegara.

1.2. Rumusan Masalah

"Bagaimana penanganan krisis oleh Pemerintah Kabupaten Banjarnegara dalam kasus protes pelantikan Kepala Desa merefleksikan tahapan dalam model manajemen krisis Fink?"

1.3. Tujuan Penelitian

Memahami bagaimana penanganan krisis yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Banjarnegara dalam kasus protes pelantikan Kepala Desa merefleksikan tahapan dalam model manajemen krisis Fink.

1.4. Signifikansi Penelitian

1.4.1. Signifikansi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan penelitian ilmu komunikasi pada bidang *public relations* terutama pada kajian manajemen krisis.

1.4.2. Signifikansi Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan referensi bagi praktisi yang ingin melakukan penelitian atau menangani terkait kasus manajemen krisis di lingkungan pemerintah daerah atau penelitian serupa di masa mendatang.

1.4.3. Signifikansi Sosial

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Banjarnegara pada penanganan kasus penundaan pelantikan Kepala Desa tahun 2024 serta dalam melakukan manajemen krisis di tingkat daerah.

1.5. Kerangka Teori

1.5.1. Paradigma Penelitian

Paradigma merupakan dasar bagi persepsi, yakni suatu cara pandang seseorang dalam menafsirkan makna perilaku orang lain atau suatu peristiwa. Penelitian ini menggunakan paradigma interpretif-konstruktivis, yakni berusaha memahami makna yang dihasilkan dari interaksi antara individu (masyarakat, pemerintah, atau pihak terkait) selama krisis berlangsung. Paradigma ini menekankan bahwa realitas krisis tidak hanya

dilihat sebagai fakta obyektif, tetapi sebagai sesuatu yang dikonstruksi melalui interpretasi dan interaksi sosial (Kriyantono, 2020).

Sebagai langkah memahami penelitian berdasarkan paradigma interpretif-konstruktivis, maka dapat diuraikan melalui 3(tiga) subjektif (Kriyantono, 2020). Secara ontologis, protes pelantikan kepala desa di Banjarnegara dipahami bukan sebagai realitas tunggal, melainkan sebagai konstruksi sosial yang terbentuk dari beragam persepsi dan interpretasi para pihak yang terlibat. Dari sisi epistemologis, penelitian ini mengaitkan bagaimana para aktor memaknai, merespon, dan mengartikulasikan posisi mereka terhadap krisis melalui praktek komunikasi. Sementara itu, secara aksiologis, peneliti mengambil peran sebagai fasilitator yang terlibat secara empatik untuk menjembatani dan memahami subjektivitas masing-masing pihak, sehingga pendekatan ini memungkinkan krisis dipahami sebagai dinamika sosial yang kompleks dan kontekstual.

Dengan memadukan Model Fink dan paradigma interpretif-konstruktivis ini, penelitian akan memberikan pemahaman mendalam tentang bagaimana manajemen krisis dijalankan dan makna krisis dikonstruksi oleh para pemangku kepentingan yang ada pada kasus protes pelantikan kepala desa di Banjarnegara.

1.5.2. Penelitian Sebelumnya (*State of The Art*)

Berikut penelitian terdahulu sejenis yang digunakan sebagai bahan penunjang dan referensi bagi penulis.

Tabel 1.1. Penelitian Terdahulu

1.	Judul Penelitian, Nama Penulis, Tahun	Jurnal - Manajemen Komunikasi Krisis Direktorat Jenderal Pajak Dalam Mengatasi Dampak Negatif Dari Pemberitaan Pajak Pertambahan Nilai Barang Kebutuhan Pokok, Rifka Juliana dkk, 2022.
	Metode Penelitian	Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis studi kasus.
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian menyebutkan, manajemen krisis dari Direktorat Jenderal Pajak dalam menangani dampak negatif pemberitaan terkait pajak pertambahan nilai barang kebutuhan pokok dilakukan melalui tiga tahap, pertama <i>pre-crisis</i> , dengan melakukan pendeteksian krisis berupa proses monitoring. Kedua, <i>crisis</i> dengan strategi komunikasi mengumpulkan pembuat konten untuk menyampaikan pesan krisis melalui banyak saluran komunikasi. Namun dalam merespon krisis cenderung kurang responsif. Ketiga, <i>post crisis</i> , evaluasi dan monitoring berita secara berkala.
2.	Judul Penelitian, Nama Penulis, Tahun	Skripsi - Analisis Manajemen Krisis Humas Kementerian Perdagangan Dalam Menangani Kasus Kelangkaan Minyak Goreng, Eunice Imanuela, Tahun 2022.
	Metode Penelitian	Metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis studi kasus.
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan, manajemen krisis yang dilakukan oleh Humas Kementerian Perdagangan menggunakan strategi komunikasi krisis dengan Teori <i>Situational Communication Theory</i> (SCCT). Tindakan pengelolaan krisis yang dilakukan oleh Humas Kementerian Perdagangan dilakukan dengan cepat tanggap dan responsif sehingga dalam waktu kurang lebih lima bulan berdasarkan penelitian tersebut, krisis dapat segera bergerak turun sehingga cepat dalam perbaikan situasi. Humas Kemendag melakukan 5 tahapan manajemen krisis yang dikemukakan oleh Ian. I. Mitroff (2013) yaitu, Tahap <i>Signal Detection</i> , Tahap <i>Preparation</i> , Tahap <i>Containment</i> , Tahap <i>Recovery</i> , dan Tahap <i>Learning</i> .

3.	Judul Penelitian, Nama Penulis, Tahun	Skripsi - Strategi Komunikasi Krisis Dinas Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kabupaten Magelang Dalam Menghadapi Pandemi COVID-19, Adianugrah Fajri, Tahun 2022.
	Metode Penelitian	Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus.
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian menyebutkan bahwa Dinas Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kabupaten Magelang menerapkan strategi komunikasi krisis berdasarkan prinsip-prinsip krisis menurut Rachmat Kriyantono. Kabupaten Magelang memfokuskan penanganan krisis dengan program penyampaian informasi kepada publik terkait pariwisata di Magelang selama masa pandemi Covid 19. Salah satunya informasi mengenai aktif tidaknya tempat pariwisata untuk sementara waktu. Strategi komunikasi krisis menunjukkan keberhasilan, meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala dalam pengelolaan krisis. Penelitian ini juga menggunakan berbagai model manajemen krisis seperti dari Steven Fink, yaitu Teori Anatomi Krisis.

Berdasarkan Penelitian Terdahulu atau *State of The Art* di atas, perbedaan atau kebaruan dalam penelitian ini terletak pada subjek penelitian, objek penelitian, tujuan penelitian, teori yang digunakan, hingga pada teknik pengambilan sampel.

Kebaruan dan perbedaan penelitian yang peneliti lakukan dengan penelitian terdahulu yaitu pada judul pertama, “*Manajemen Komunikasi Krisis Direktorat Jenderal Pajak Dalam Mengatasi Dampak Negatif Dari Pemberitaan Pajak Pertambahan Nilai Barang Kebutuhan Pokok*” oleh Rifka Juliana, Sakhyani Asmara, dan Dewi Kurniawati. Persamaan penelitian Rifka dkk terletak pada topik pembahasan mengenai analisis manajemen krisis pemerintah. Sedangkan perbedaannya yaitu pada subjek penelitian atau

informan dari penelitian, Rifka dkk meneliti Direktorat Jenderal Pajak sedangkan peneliti di Pemerintah Kabupaten Banjarnegara. Selain itu, pada objeknya Rifka dkk meneliti studi kasus terkait dampak negatif pemberitaan pajak pertambahan nilai barang kebutuhan pokok tahun 2021, sedangkan peneliti menggunakan studi kasus terkait aksi protes tuntutan kepala desa yang terjadi tahun 2024. Penelitian Rifka dkk menggunakan pendekatan yang sama dengan peneliti yakni kualitatif deskriptif. Penelitian oleh Rifka dkk menggunakan pembaharuan teori manajemen krisis dari Coombs, sedangkan peneliti menggunakan akar teori komunikasi krisis situasional dan model manajemen krisis Steven Fink.

Pada judul kedua, *“Analisis Manajemen Krisis Humas Kementerian Perdagangan Dalam Menangani Kasus Kelangkaan Minyak Goreng”* oleh Eunice Imanuela, memiliki persamaan dengan peneliti yakni pada fokus pembahasan mengenai analisis manajemen krisis humas. Perbedaan penelitian Eunice terletak pada subjek penelitian yaitu Humas Kementerian Perdagangan sedangkan peneliti yaitu Pemerintah Kabupaten Banjarnegara. Objek penelitian terdahulu menggunakan studi kasus kelangkaan minyak goreng pada tahun 2022. Sedangkan peneliti menggunakan studi kasus isu aksi protes tuntutan pelantikan kepala desa pada tahun 2024. Terdapat kesamaan teori yang digunakan pada skripsi oleh Eunice peneliti yaitu teori SCCT (*Situational Crisis Communication Theory*).

Terakhir, pada judul *“Strategi Komunikasi Krisis Dinas Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kabupaten Magelang Dalam Menghadapi Pandemi*

COVID-19” oleh Adianugrah Fajri, memiliki persamaan yaitu topik pembahasan terkait krisis pemerintah kabupaten. Persamaan lainnya terletak pada teori yang digunakan. Penelitian terdahulu dan peneliti sama-sama menggunakan Teori Anatomi Krisis Steven Fink. Perbedaan penelitian terdahulu yakni pada variabel X, menggunakan kata “strategi” dan “komunikasi krisis”. Sedangkan peneliti menggunakan variabel X dengan kata “manajemen krisis”. Adianugrah menuliskan penelitian dengan subjek Pemerintah Kabupaten Magelang, peneliti menggunakan subjek Pemerintah Kabupaten Banjarnegara. Selain itu pada objek penelitian terdahulu menggunakan studi kasus dengan isu covid-19, sedangkan peneliti menggunakan objek dengan aksi protes tuntutan pelantikan kepala desa.

1.5.3. Model Fink (Model Manajemen Krisis)

Steven Fink, orang pertama yang menyimpulkan mengenai tahapan suatu krisis dengan akar kajian manajemen darurat dan bencana untuk mengetahui bagaimana langkah merespon dan mengatasi insiden. Pada bukunya, Fink, *Crisis Management: Planning for the Inevitable*, mendefinisikan, krisis sebagai suatu perubahan yang tidak terduga dan tidak diinginkan serta dapat menimbulkan dampak negatif terhadap kelangsungan aktivitas organisasi. Sedangkan, manajemen krisis menurut Fink merupakan proses terstruktur untuk mempersiapkan organisasi dalam menghadapi situasi yang terduga yang mengancam keberlangsungan atau reputasi organisasi (Irwanti, 2023).

Anatomi Krisis adalah model manajemen krisis yang dicetuskan oleh Steven Fink. Model ini adalah kerangka kerja atau siklus yang dirancang untuk memahami dan mengelola krisis dalam organisasi. Karakteristik utama dari krisis menurut Fink yaitu, kejadian yang tidak terduga disertai ancaman dengan tekanan yang tinggi juga diiringi waktu yang terbatas karena membutuhkan respon cepat dari organisasi agar dapat meminimalkan kerusakan dan untuk mengendalikan situasi. Fink menekankan pentingnya deteksi dini, perencanaan, dan pengambilan keputusan strategis dalam upaya mengatasi krisis (Monternel et al., 2023).

Krisis dapat menjadi peluang belajar bagi organisasi jika dikelola dengan baik. Berikut tahapan perkembangan krisis yang dibagi menjadi 4 (empat) tahap siklus krisis :

1. Tahap *Prodromal* (Identifikasi Awal)

Tahap prodromal adalah tahapan ketika krisis mulai muncul atau sedang berkembang. Disebut juga dengan *warning stage* atau tanda peringatan munculnya krisis. Karena meskipun krisis belum mencapai puncak ketegangannya, perlu adanya identifikasi dini. Tahap ini adalah tahap yang menentukan. Organisasi dapat mengatasi isu yang timbul, maka krisis tidak akan membesar hingga fase berlanjut. Pada tahap prodromal, organisasi memiliki kesempatan untuk mengambil tindakan preventif atau korektif. Melalui pemantauan yang proaktif disertai pelatihan dan komunikasi internal yang efektif lalu ditambah dengan audit secara rutin untuk menjaga stabilitas organisasi dengan publiknya.

2. Tahap *Accute* (Terjadinya Krisis)

Tahap Akut adalah fase ketika krisis sedang mencapai puncak. Pada tahap ini, siklus krisis paling dirasakan karena tindakan dan keputusan yang diambil dapat menentukan arah dari keberlanjutan masalah serta dapat mempengaruhi organisasi. Krisis tahap akut disebut dengan *the point of no return* (krisis yang tidak tertangani lebih dini akan semakin menyebar luas dan tidak kembali lagi), Tahap akut terjadi pada saat krisis sedang mencapai intensitas tertinggi yang biasanya menimbulkan dampak negatif bagi publik atau *stakeholder* dari organisasi. Karakteristik dari tahap ini selain dampak negatif adalah kebutuhan akan tindakan yang harus dilakukan sesegera mungkin agar krisis bisa tetap terkendali oleh organisasi. Kesiapan, komunikasi efektif, pengendalian situasi darurat, alokasi dan koordinasi sumber daya, serta respon yang cepat menjadi kunci untuk keberhasilan mengelola tahap akut.

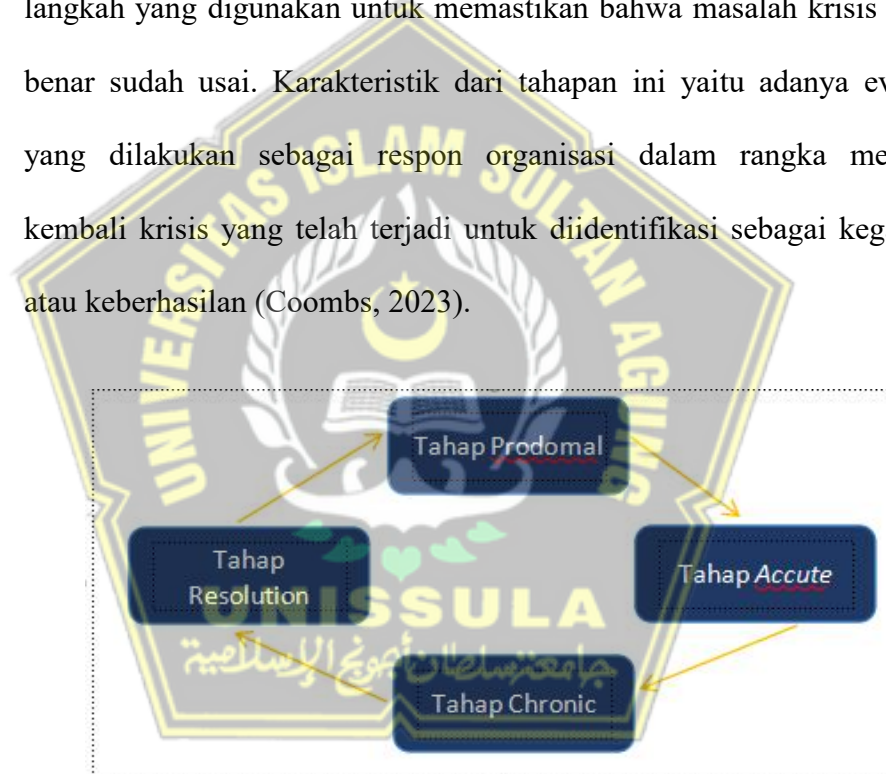
3. Tahap *Chronic* (Periode Pemulihan)

Tahap kronik adalah fase organisasi pada pemulihan kembali pasca krisis. Disebut juga dengan *the cleanup phase* atau *the post mortem*. Organisasi mulai melakukan *recovery* dengan mengambil keputusan untuk melanjutkan atau memperbaharui keberlangsungan organisasi setelah krisis. Karakteristik tahap kronik yaitu organisasi memperkuat kebijakan dan prosedur internal supaya krisis yang serupa dapat dicegah. Organisasi mulai memperbaiki aspek-aspek yang dirugikan seperti

dampak pada layanan, perbaikan unsur-unsur di organisasi, dan reputasi dihadapan publik organisasi.

4. Tahap *Resolution* (Kondisi Pulih)

Tahap resolusi adalah ketika organisasi mulai dapat melakukan aktivitasnya kembali secara normal. Pada tahap ini, organisasi tidak serta merta berhenti dalam mengelola krisis. Namun, mengambil langkah-langkah yang digunakan untuk memastikan bahwa masalah krisis benar-benar sudah usai. Karakteristik dari tahapan ini yaitu adanya evaluasi yang dilakukan sebagai respon organisasi dalam rangka meninjau kembali krisis yang telah terjadi untuk diidentifikasi sebagai kegagalan atau keberhasilan (Coombs, 2023).



Gambar 1.2. Lingkaran Fase Perkembangan Krisis

Peneliti mengaplikasikan *Model Manajemen Krisis Steven Fink* sebagai landasan konseptual untuk mengkaji manajemen krisis yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Banjarnegara dalam kasus protes tuntutan pelantikan Kepala Desa.

1.5.4. Teori Komunikasi Krisis Situasional - *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT)

Situational Crisis Communication Theory (Teori SCCT) merupakan teori yang dikembangkan oleh W. Timothy Coombs dalam membantu organisasi untuk mengelola komunikasi saat menghadapi krisis. Teori ini berfokus pada bagaimana organisasi merespon krisis berdasarkan jenis krisis dan atribusi tanggung jawab yang dirasakan oleh publik. Inti dari SCCT adalah menyesuaikan strategi komunikasi krisis sesuai dengan persepsi publik tentang tingkat tanggung jawab organisasi dalam situasi tertentu.

Klasifikasi jenis krisis menurut Teori SCCT diantaranya :

- a. *Victim Crisis* : Organisasi dianggap sebagai korban, misalnya bencana alam.
- b. *Accidental Crisis* : Krisis yang timbul dari tindakan tidak disengaja, misalnya kecelakaan teknis.
- c. *Preventable Crisis* : Krisis yang dapat dicegah dan menunjukkan kelalaian organisasi, seperti pelanggaran regulasi.

Manajemen krisis memerlukan upaya untuk merespon terjadinya situasi krisis. SCCT menjelaskan bahwa strategi respon untuk mengatasi krisis harus sesuai dengan tipe-tipe krisisnya. Strategi respon tersebut yang pertama, *Denial* yaitu tindakan menyangkal adanya krisis atau keterlibatan organisasi. *Diminish*, suatu upaya meminimalkan dampak atau tanggung jawab organisasi. *Rebuild*, mengambil tanggung jawab dan berupaya memulihkan kepercayaan publik. *Bolstering*, membangun citra positif dengan

mengingatkan publik tentang kontribusi organisasi sebelumnya (Coombs, 2023).

Teori SCCT dapat membantu memperkuat Model Manajemen Krisis Steven Fink. SCCT mengarahkan strategi komunikasi berdasarkan persepsi publik dengan memanfaatkan hasil riset GAP atau celah penelitian dan kerangka berpikir untuk menganalisis penerapan Manajemen Krisis Model Fink dalam Menangani Kasus Protes Tuntutan Pelantikan Kepala Desa di Pemerintah Kabupaten Banjarnegara.

1.5.5. *Public Relations* (Humas)

Public Relations atau Humas yaitu semua bentuk komunikasi yang terencana, baik ke dalam maupun keluar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian (*Mutual understanding*). Hubungan Masyarakat (PR) melibatkan berbagai kegiatan komunikasi yang bertujuan untuk menciptakan pemahaman, kepercayaan, dan dukungan publik terhadap organisasi. Istilah ‘publik’ menurut Jefkins merupakan orang yang punya kepentingan eksternal/internal dalam organisasi (Jekins, 2019).

Grunig dan T. Hunt juga mendefinisikan, Hubungan Masyarakat adalah manajemen komunikasi antara organisasi dan publiknya. Grunig dan Hunt mengembangkan empat model dalam proses PR. Diantaranya, Model Agen Pers atau Publisitas menekankan pada pencarian perhatian media melalui komunikasi satu arah untuk tujuan propaganda atau promosi. Model Informasi Publik, yang diperkenalkan oleh Ivy pada awal 1990-an, berfokus

pada penyebaran informasi faktual dan akurat tanpa unsur persuasi. Sementara itu, Model Dua Arah Simetris menekankan pada dialog timbal balik, di mana humas bertindak sebagai mediator dalam menyelesaikan konflik dan membangun saling pengertian. Sebaliknya, Model Dua Arah Asimetris bertujuan memengaruhi publik agar menyesuaikan diri terkait kepentingan organisasi, dengan komunikasi yang lebih berpihak pada organisasi daripada mencari solusi bersama (Jekins, 2019).

Kesimpulan secara umum, baik Hubungan Masyarakat (PR) maupun Hubungan Masyarakat (PR) memiliki tujuan yang sama, yakni mengelola komunikasi dan hubungan antara organisasi atau perusahaan dengan publiknya. Hanya saja, penyebutannya berbeda pada beberapa perusahaan atau organisasi (LSPR, 2023).

1.5.6. Isu

Menurut Regester & Larkin, isu merupakan suatu peristiwa, baik internal atau eksternal organisasi yang jika berlanjut akan ada efek signifikan pada fungsi maupun performa dari organisasi terhadap kepentingan di masa mendatang (Kriyantono, 2018).

Harrison mendefinisikan, isu memiliki formula yaitu “Masalah + Dampak = Isu”. Mengacu pada formula tersebut dapat diartikan, urgensi masalah diukur berdasarkan dampaknya bagi operasional dan reputasi organisasi (Kriyantono, 2018). Mengutip dari buku *Public Relations, Issue, Crisis Management* oleh Rachmat Kriyantono. Ph.D, secara umum menurut klasifikasi isu dibagi menjadi dua sumber, yang pertama isu internal adalah

isu yang bersumber dari internal organisasi. Biasanya isu internal hanya diketahui oleh anggota didalam organisasi. Yang kedua isu-isu eksternal, bersumber dari luar organisasi. Namun secara langsung atau tidak langsung mempengaruhi aktivitas organisasi (Gaunt & Ollenburger dalam Kriyantono, 2018). Dalam buku *Strategi Public Relations* oleh Silih Agung Wasesa menginterpretasikan bahwa isu dapat menciptakan krisis dan krisis dapat memunculkan isu. Sikap dasar dalam mengatasi krisis adalah memahami potensi krisis dan memahami potensi terjadinya krisis yang dimulai dari isu (Wasesa, 2022).

1.5.7. Krisis

Setiap organisasi memiliki kemungkinan mengalami krisis. Akan tetapi, krisis berbeda dengan ‘masalah’. Krisis memiliki potensi mempengaruhi citra organisasi dan merupakan ancaman bagi organisasi. Krisis merupakan sebuah kondisi yang tidak stabil dengan berbagai kemungkinan menghasilkan dampak yang tidak diinginkan (Devlin dalam Kriyantono, 2018).

Seperti yang dijelaskan oleh Seeger, Sellow, & Ulmer, krisis dapat diartikan sebagai peristiwa yang bersifat spesifik, tidak diharapkan, dan dapat terjadi setiap saat serta merupakan kejadian yang dapat menimbulkan ketidakpastian yang tinggi serta mengancam tujuan organisasi. Penjelasan tersebut selaras dengan definisi dari Coombs yaitu, krisis adalah sebuah peristiwa atau kejadian yang tidak terduga yang mengancam kegiatan operasional, finansial, dan reputasi organisasi (Kriyantono, 2018).

Proses dari krisis seperti yang diuraikan oleh Burnet terdapat beberapa tahapan dimulai dari penyebab awal, kemudian konflik, hingga tahap yang dapat menimbulkan kerusakan serius. Definisi krisis sebagai proses dijelaskan oleh Harrison bahwa, krisis adalah suatu masa yang kritis berkaitan dengan peristiwa yang kemungkinan pengaruhnya negatif untuk organisasi (Harrison dalam Kriyantono, 2018). Berdasarkan beberapa definisi krisis yang telah disebutkan, terdapat kesimpulan mengenai karakteristik dari krisis yang dapat membedakan antara krisis dan isu (Kriyantono, 2018), diantaranya :

1. Peristiwa Spesifik (*Spesific Event*)

Suatu krisis dapat mengandung banyak isu yang dapat berubah menjadi krisis jika tidak ditangani dengan baik terutama saat isu mulai muncul.

2. Krisis Tidak Dapat Dihindari (*Inevitable*)

Krisis bersifat tidak diharapkan, tidak terduga, serta tidak dapat dipastikan waktunya kapan akan terjadi.

3. Krisis Menciptakan Ketidakpastian Informasi

Pada saat awal muncul sebuah krisis, akan ada rumor. Rumor merupakan informasi yang tidak jelas asal dan siapa pembawa dari kebenaran yang tidak dapat dipertanggungjawabkan (Fearn-Banks dalam Kriyantono, 2018). Hal ini diperparah dengan terjadinya kekurangan informasi ataupun sebaliknya.

4. Menimbulkan Kepanikan dan Keterkejutan

Organisasi akan panik apabila tidak memiliki kesiapan, yaitu dengan adanya strategi perencanaan penanganan krisis.

5. Menimbulkan Dampak Positif atau Negatif Bagi Operasional Organisasi

Krisis dapat memunculkan dampak yang tidak terduga-duga, seperti masalah-masalah yang selama ini terpendam di organisasi lalu kembali muncul ke permukaan publik.

6. Berpotensi Menimbulkan Konflik

Krisis memunculkan pro kontra konflik yang terjadi antara organisasi dengan publiknya.

1.5.8. Manajemen Krisis

Definisi krisis yaitu *“a set of factors designed to combat a crisis and reduce its adverse impacts.. seeks to prevent or reduce the negative impacts of a crisis and thereby protect the organization, stakeholders and/or industry from damage”*. Dapat diartikan bahwa manajemen krisis merupakan serangkaian faktor yang dirancang untuk mengelola krisis yakni dengan pencegahan dan mengurangi dampak negatif agar melindungi organisasi dan pemangku kepentingan dari ancaman akibat krisis (Kriyantono, 2018).

Dampak negatif dari krisis di atasi dengan istilah *“solve”*, manajemen krisis adalah tindakan khusus yang dilakukan untuk menangani masalah akibat krisis (Devlin dalam Kriyantono, 2018).

Kedua definisi tersebut dapat disimpulkan mengenai manajemen krisis adalah upaya dari organisasi dalam menangani masalah akibat krisis serta

mengurangi dampak yang akan mengancam operasional organisasi. Manajemen krisis bersifat “*on going process*” dan “*continuous process*”, yakni proses yang telah dimulai atau kelanjutan dari aktivitas manajemen isu (Burnett & Miller dalam Kriyantono, 2018). Miller mempertegas bahwa sebuah krisis akan terjadi apabila organisasi gagal memonitor isu, termasuk jika tidak melakukan kegiatan *environment scanning* (memindai lingkungan). Sebuah krisis tidak dipicu oleh peristiwa, namun sebagai akibat dari penanganan peristiwa tersebut, termasuk mengenai bagaimana pandangan dan reaksi publik serta manajemen terhadap peristiwa itu (Harrsion dalam Kriyantono, 2018).

Manajemen krisis secara umum dapat dilakukan melalui prinsip-prinsip sebagai berikut (Kriyantono, 2018) :

1. Perencanaan Krisis dan Tim Manajemen Krisis / *Possible Scenario*

Membuat tim perencanaan penanganan krisis untuk mengelola isu agar isu-isu yang ada tidak semakin membesar.

2. Respon Cepat dan Tidak Panik / *Delay is Deadly*

Melakukan respon sesegera mungkin agar organisasi dapat mengontrol situasi. Ketercukupan informasi adalah “*center of variable*” dalam mempersepsi risiko dan proses komunikasi (Seeger, Ulmer, Sellnow, & Littlefield, dalam Kriyantono, 2018).

3. Kepentingan Publik

Meletakkan publik sebagai prioritas utama dalam penanganan krisis. Upaya ini dilakukan untuk menghindari ketidakpercayaan publik terhadap organisasi.

4. Tindakan untuk Harapan Publik

Organisasi memiliki rencana antisipasi untuk kemungkinan krisis yang terjadi dengan memahami tindakan apa yang dapat dilakukan sehingga, organisasi harus memperhatikan situasi yang terjadi.

5. Punya Rencana Komunikasi Krisis

Fearn-Banks menyebut komunikasi krisis sebagai *dialog*. Mengelola komunikasi krisis dengan baik serta mengarahkan strategi manajemen krisis secara keseluruhan. Komunikasi krisis tetap harus didasarkan pada upaya memprioritaskan publik.

6. Aspek Hukum : *Winning the Battle but Losing the War*

Organisasi dituntut bijaksana dalam memadukan aspek hukum serta *public relations* dengan tidak mengurangi prinsip kejujuran dan keterbukaan informasi publik, misalnya dengan memilih pengacara sebagai bagian dari tim manajemen krisis untuk menganalisis faktor-faktor hukum terkait krisis.

7. Komitmen

Komitmen meyakinkan publik bahwa organisasi atau perusahaan berkomitmen untuk berubah menjadi lebih baik.

Terdapat strategi komunikasi krisis : *Begin it at Once* oleh (Regester & Larkin dalam Kriyantono 2018), sebagai prinsip-prinsip strategi komunikasi krisis yang diuraikan sebagai berikut.

1. Punya Tim Komunikasi

Tim krisis bisa dipimpin langsung oleh CEO presiden direktur atau manajer *public relations*.

2. Kontak Media Massa

Memberikan informasi awal disertai prinsip *Begin it at Once*. Tujuannya adalah mengurangi spekulasi negatif termasuk dalam menjawab ketidakpercayaan publik.

3. Fakta-fakta

Kumpulkan sejumlah fakta dan menyiapkan pernyataan kepada publik. Tujuannya adalah untuk mengurangi risiko munculnya kepanikan dan kekhawatiran publik.

4. Konferensi Pers Berkala

Memperbaharui informasi sehingga tidak muncul kekurangan informasi serta mengonter berita-berita negatif.

5. Tidak Menutup Media

Menyampaikan informasi positif dan negatif secara terbuka.

6. Hati-hati Menyampaikan Informasi

Dalam situasi krisis, desakan media (*media scrunity*) sangat besar kemungkinannya. Organisasi perlu berhati-hati dalam menyampaikan informasi. Jika belum memiliki fakta valid, sampaikan kepada media

bahwa *holding statement* (Pernyataan Awal) atau *fact finding* masih berlangsung sehingga belum dapat memberikan informasi secara gamblang.

7. Komunikasi Reputasi

Sifat komunikasi reputasi menurut Grunig (2001) adalah dipercaya (*accountability*), keterbukaan (*disclosure*), dan komunikasi berbasis kepentingan (*symmetrical communication*).

8. Satu Suara

Memiliki sistem “*one get communication*”, melalui pemilihan juru bicara yang dianggap kredibilitas dan *news value* tinggi untuk menjadi pusat penyampaian informasi krisis.

9. Komunikasi Empati

Organisasi harus menyesuaikan dengan situasi krisis yang ada. Misalnya, dari segi korban dari krisis, organisasi menyampaikan maaf dan meminta izin sebelum melakukan suatu tindakan kepada korban.

10. Banyak Saluran Komunikasi

Membuka saluran komunikasi dengan semua pihak yang terdampak krisis dengan menggunakan pendekatan komunikasi.

1.5.9. Pelantikan Kepala Desa

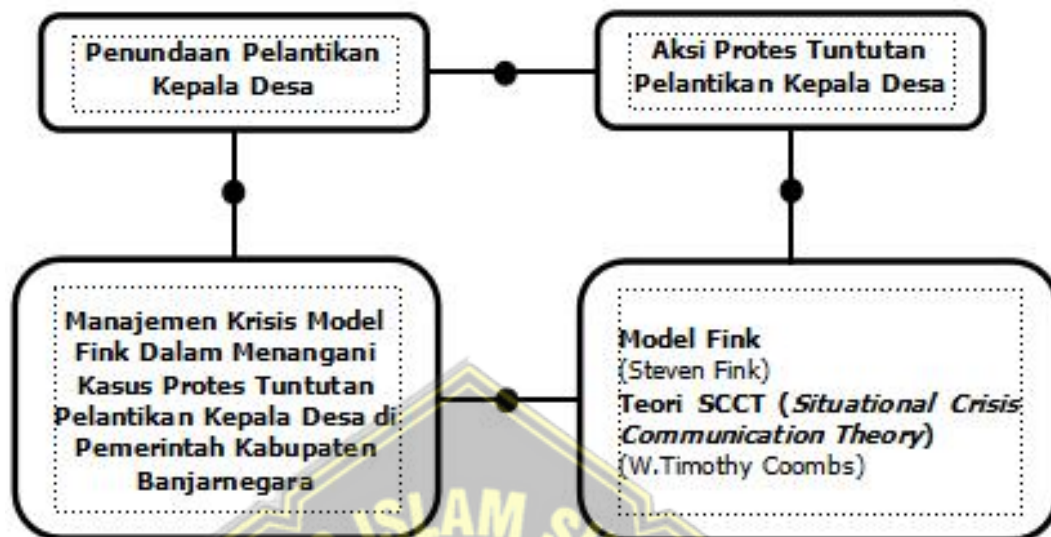
Kepala desa sebagaimana dikutip dari Undang-undang No 3 Tahun 2024 atas perubahan Undang-undang No 6 Tahun 2014, Kepala Desa melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan desa, pembangunan,

pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat di Desa sesuai ketentuan perundang-undangan.

Pemerintahan desa merupakan penyelenggara urusan pemerintahan desa dan kepentingan masyarakat desa setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) serta dipimpin oleh seorang Kepala Desa yang dibantu Perangkat Desa. Meskipun desa sebagai pemerintah level terendah dalam hierarki sistem pemerintahan NKRI, pemerintah desa, tetap memiliki peran serta posisi strategis dalam pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat (Angkasa & Nuzirwan, 2022).

Pada UU No 3 Tahun 2024 Pasal 39 dinyatakan, Kepala Desa menjabat selama 8 (delapan) tahun terhitung sejak tanggal pelantikan. Dengan keterangan, durasi paling banyak 2 (dua) kali masa jabatan secara berturut-turut atau tidak berturut-turut. Kepala Desa juga mendapatkan perlindungan hukum dalam melaksanakan tugas, kewajiban, dan wewenangnya. Kewajiban dari Kepala Desa adalah menyelenggarakan pemerintahan desa dengan pengelolaan yang berpedoman pada Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

1.5.10. Kerangka Berpikir



Gambar 1.3. Kerangka berpikir

1.6. Operasionalisasi Konsep

1.6.1. Manajemen Krisis

Manajemen Krisis adalah upaya dari organisasi dalam menangani krisis. Pada dasarnya, langkah dalam mengatasi krisis dilakukan melalui serangkaian aktivitas yang. Tujuan dari manajemen krisis yaitu menghentikan dampak buruk dari suatu peristiwa melalui proses tahapan-tahapan (Kriyantono, 2018).

Pada konteks penelitian ini, manajemen krisis merupakan proses sistematis yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Banjarnegara untuk mengidentifikasi bagaimana mekanisme Pemerintah dalam menangani kasus protes tuntutan pelantikan Kepala Desa, keterlibatan pemangku kepentingan (*stakeholder*) dalam mengelola krisis, dan keberhasilan dalam memulihkan situasi.

1.6.2. Model Steven Fink

Model Anatomi Krisis Steven Fink memiliki 4 tahapan proses diantaranya, deteksi dini, persiapan, respon, dan resolusi. Tujuan dari analisis menggunakan model ini yaitu untuk mengkaji bagaimana tahapan-tahapan yang dilakukan oleh pemangku kepentingan pada konteks kasus protes penundaan pelantikan Kepala Desa.

1.6.3. Peran Situational Crisis Communication Theory (SCCT)

Sebagai langkah mendukung penelitian ini agar lebih konkret disertakan Teori SCCT yang dikembangkan oleh Coombs. Dalam konteks kasus protes tuntutan pelantikan Kepala Desa, berfokus pada bagaimana publik memandang tanggung jawab lembaga atas terjadinya krisis, peneliti akan mengintegrasikan SCCT ke dalam Model Manajemen Krisis Seteven Fink. Terdapat 3 prinsip utama Teori SCCT yakni, atribusi tanggung jawab, klasifikasi atau tipe krisis, dan strategi komunikasi. Teori ini akan memperkaya peneliti dalam memperdalam analisis tahapan manajemen krisis.

1.6.4. Kasus Protes Pelantikan Kepala Desa

Konflik sosial yang muncul akibat tuntutan masyarakat terkait pelantikan Kepala Desa di Kabupaten Banjarnegara menimbulkan dampak negatif berupa kericuhan. Peneliti akan mengidentifikasi terkait jenis tuntutan masyarakat pada proses terjadinya kasus ini mulai dari awal muncul isu hingga krisis terjadi, seperti apa bentuk protes yang dilakukan, dan dampak protes terhadap stabilitas atau reputasi Pemerintah Kabupaten Banjarnegara.

1.6.5. Pemerintah Kabupaten Banjarnegara

Pemerintah daerah yang berperan sebagai aktor utama dalam menangani krisis pada konteks kasus protes tuntutan pelantikan Kepala Desa. Penelitian ini merujuk pada bagaimana pengelolaan komunikasi dengan masyarakat atau calon Kepala Desa sejak adanya isu hingga terjadi krisis. Serta bagaimana koordinasi antar pemangku kepentingan atau pihak terkait dalam menangani kasus dan kebijakan yang diambil dalam merespon tuntutan.

1.7. Metode Penelitian

1.7.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, bertujuan untuk mengumpulkan, mengelola, serta menganalisis data secara kualitatif lalu menjelaskan makna dengan cara yang bersifat deskriptif. Jenis penelitian ini secara umum menggunakan analisis deskriptif, dengan tujuan menafsirkan data secara mendalam.

Buku Teknik Praktis Riset Komunikasi oleh Rachmat Kriyantono, Ph.D, merangkum penjelasan terkait definisi deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif kualitatif merupakan strategi mendeskripsikan data secara sistematis, faktual, serta akurat dengan mengupayakan penggalian makna secara mendalam. Menurut Whitney, metode deskriptif yakni penelitian yang melakukan upaya untuk menjelaskan suatu fenomena atau peristiwa faktual yang sedang terjadi. Pendekatannya adalah metode kualitatif untuk melakukan pencarian fakta dengan interpretasi yang kuat (Kriyantono, 2020).

1.7.2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek pada penelitian ini yaitu Pemerintah Kabupaten Banjarnegara, sedangkan Objek dalam penelitian ini yaitu “Manajemen Krisis” pada konteks aksi protes tuntutan pelantikan kepala desa di Banjarnegara. Maka dari itu, fokus penelitian ini yaitu menganalisis bagaimana manajemen krisis yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Banjarnegara dalam menangani kasus protes tuntutan pelantikan Kepala Desa di Banjarnegara.

1.7.3. Sumber Data

Sumber data yang dikumpulkan dibagi menjadi dua, berdasarkan definisi menurut (Sugiyono 2019), antara lain :

1. Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber datanya. Teknik yang dapat digunakan peneliti yaitu melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti dari sumber-sumber yang sudah ada. Data sekunder dapat diperoleh melalui berbagai sumber seperti internet, laporan, koran, website, juga media sosial yang memuat informasi mengenai Pemerintah Kabupaten Banjarnegara terutama berkaitan dengan isu aksi tuntutan pelantikan kepala desa.

1.7.4. Teknik Penentuan Informan

Pada penelitian ini, teknik penentuan informan akan menggunakan teknik *purposive sampling*. Yaitu teknik yang digunakan secara sengaja oleh peneliti atas dasar kriteria tertentu untuk memilih informan yang dianggap relevan dengan kasus, memiliki informasi atau pandangan (Kriyantono, 2020). Dalam konteks penelitian ini, *purposive sampling* digunakan dalam memilih informan yang terlibat langsung atau memiliki pengetahuan mendalam tentang manajemen krisis dan kasus protes pelantikan Kepala Desa di Banjarnegara.

Peneliti menetapkan *criteria basic sample* (kriteria dasar) untuk memastikan bahwa informan dapat memberikan informasi yang valid. Beberapa kriteria dasar yang peneliti tentukan diantaranya; 1) memiliki pemahaman tentang objek penelitian; 2) informan merupakan pejabat Pemerintah Kabupaten Banjarnegara yang masih aktif; 3) pejabat memiliki keterlibatan langsung pada penanganan kasus protes tuntutan pelantikan Kepala Desa di Banjarnegara tahun 2024; 4) paham terhadap latar belakang atau informasi rinci terkait aksi protes; 5) Terlibat dalam penyusunan kebijakan, komunikasi, atau strategi dari penanganan kasus.

1.7.5. Teknik Pengumpulan Data

1. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk menelusuri data historis secara sistematis dan objektif (Sugiyono, 2019).

Dokumentasi dapat diperoleh dari buku, artikel, surat, catatan dan

sebagainya yang mengulas tentang manajemen krisis pemerintah Kabupaten Banjarnegara atau pada informasi seputar aksi protes tuntutan pelantikan Kepala Desa.

2. Observasi

Observasi adalah suatu kegiatan mengamati langsung tanpa mediator suatu objek untuk melihat dengan dekat kegiatan yang dilakukan dari objek tersebut (Sugiyono, 2019). Melalui observasi ini peneliti belajar terkait makna dari perilaku secara langsung untuk mengetahui apa yang terjadi serta agar membuktikan kebenaran dari penelitian yang akan dilakukan.

Peneliti menggunakan jenis observasi nonpartisipan, metode observasi ini, peneliti hanya bertindak mengamati tanpa ikut terjun melakukan suatu aktivitas seperti kelompok atau kumpulan orang yang diteliti. Fokus penelitian adalah mengamati sisa dampak dan jejak dari adanya krisis yang bisa diperoleh dari media online, notulensi rapat, atau laporan resmi pemerintah.

3. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan percakapan antara peneliti yang berharap mendapatkan informasi dan informan atau narasumber yang memiliki informasi penting mengenai suatu objek. Pertanyaan yang diajukan mengenai topik pembahasan dalam penelitian bersifat spesifik dan jelas agar dapat memperoleh pernyataan yang diinginkan. Metode ini memungkinkan peneliti menggali pandangan dan persepsi informan secara lebih mendalam agar menghasilkan data yang lebih konkret (Berger dalam Kriyantono, 2020).

1.7.6. Analisis Data

Tahapan analisis data merupakan langkah-langkah prosedur menganalisis suatu data hingga menginterpretasikannya (Miles, Huberman, & Saldana, 2014 dalam Sugiyono, 2019). Adapun komponen analisis data menurut definisi tersebut adalah sebagai berikut :

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Miles, Huberman, dan Saldana menjelaskan bahwa tidak ada reduksi yang akan melemahkan temuan. Reduksi mengacu pada proses pemilihan, fokus, serta penulisan rangkuman untuk mengembangkan topik serta menghasilkan suatu pengkategorian dari hasil-hasil informasi pokok untuk memfokuskan pada hal-hal penting agar menemukan jawaban yang relevan.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data merupakan penggambaran suatu data yang terorganisasi sehingga menampilkan data dengan informasi yang terstruktur. Penyajian data penelitian kualitatif menjadi biasanya dalam bentuk deskriptif.

3. *Conclusion Drawing* atau *Verification* (Simpulan atau Verifikasi)

Tahap simpulan atau verifikasi adalah tahap penarikan kesimpulan dari peneliti berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan terpenuhi.

1.7.7. Kualitas Data

Kualitas data dalam penelitian kualitatif ditentukan oleh keabsahan data yang ditemukan. Data harus memiliki kebenaran, keautentikan, serta

informasi yang dihasilkan dari penelitian yang dilakukan. Terdapat empat istilah yang umum digunakan untuk menguji keabsahan data (Sugiyono, 2019) :

1. *Credibility* (Derajat Kepercayaan)

Kredibilitas adalah keterpercayaan, keakurasian, dan ketepatan dari suatu data kualitatif termasuk proses analisis data berdasarkan penelitian yang dilakukan.

2. *Transferability* (Derajat Keteralihan)

Peneliti memerlukan informasi dan menemukan suatu kejadian dengan uraian yang jelas dan dapat dipercaya, untuk memastikan usaha verifikasi pada proses penelitian.

3. *Dependability* (Kebergantungan)

Dependabilitas dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan melakukan pengecekan atau audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Peristiwa atau fenomena pada penelitian akan dipersangkutan dari waktu ke waktu.

4. *Confirmability* (Kepastian)

Konfirmabilitas merupakan pengujian hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Menurut Sugiyono (2018), peneliti harus beralih pada objektivitas yang dapat dipercaya dan dipastikan.

BAB II

DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

2.1 Profil Pemerintah Kabupaten Banjarnegara

Banjarnegara adalah salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Tengah. Dengan dukungan akademis dari Profesor Sugeng Priyadi dari Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Pansus akhirnya menetapkan tanggal **26 Februari 1571** sebagai hari jadi Kabupaten Banjarnegara melalui Peraturan Daerah (Perda) Nomor 6 Tahun 2019. Setelah beberapa sarasehan pada tahun 2015 dan 2017, DPRD Kabupaten Banjarnegara mengajukan Rancangan Peraturan Daerah Hari Jadi pada tahun 2018. Proses pembahasan di Pansus menghadapi banyak tantangan, termasuk minimnya referensi sejarah. Penetapan tersebut selain bersumber dari sejarah lokal, juga mengakomodir peran para bupati sebelum tahun 1831 yang pada hari jadi sebelumnya sama sekali tidak diakomodir.

Visi :

“BANJARNEGARA MAJU BERBASIS PERTANIAN”

Misi :

1. Mewujudkan masyarakat madani yang agamis, dengan menciptakan masyarakat Banjarnegara yang berkualitas, sehat, cerdas, produktif, kompetitif, kreatif, inovatif dan berakhlak mulia, serta menghargai dan menerapkan nilai-nilai luhur agama dan budaya masyarakat;

2. Mewujudkan perekonomian rakyat yang maju dengan mengembangkan serta memperkuat perekonomian daerah melalui sektor pertanian yang berorientasi pada pasar dengan senantiasa menjaga kelestarian sumber daya alam dan lingkungan dalam pengelolaannya melalui regulasi yang tepat dalam mendukung penciptaan iklim investasi yang kondusif dalam rangka menciptakan kehidupan masyarakat yang sejahtera, aman dan damai;
3. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dalam kehidupan politik yang demokratis dan bertanggung jawab;
4. Mewujudkan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana dasar.

Sumber : RPD 2023-2026.

2.2 Lambang Daerah



Gambar 2. 1. Logo pemerintah daerah BanjarNEGARA

Berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) No 1 Tahun 2022 mengenai lambang daerah yang baru, makna lambang daerah antara lain :

1. Bentuk pokok dari lambang daerah Kabupaten Banjarnegara merupakan sebuah perisai berwarna hijau dengan pelisir berwarna kuning emas.
2. Pada perisai tersebut terlukis 14 macam benda alam atau bangunan yang tata letaknya tersusun secara artistik dari :
 - a. **Sebuah segi lima yang berdiri tegak**, melambangkan watak kepribadian serta jiwa persatuan dan kesatuan Masyarakat Banjarnegara yang berlandaskan Pancasila.
 - b. **Setangkai padi berisi 17 (tujuh belas) bulir berwarna kuning emas** disebelah kanan segi lima melambangkan Tanggal Kemerdekaan Republik Indonesia.
 - c. **Serangkai 8 (delapan) buah kapas** yang terbuka penuh berwarna putih disebelah kiri segi lima melambangkan bulan Kemerdekaan Republik Indonesia.
 - d. **Padi dan Kapas**, menggambarkan hari depan gemilang bagi Masyarakat Banjarnegara, dalam mengisi Kemerdekaan, menuju masyarakat adil dan makmur yang diridhoi oleh Allah SWT.
 - e. **Sebuah bintang sudut lima berwarna kuning emas**. Bintang melambangkan kepercayaan beragama yang kuat. Bidang - Bidang berwarna merah dan putih di dalam segi lima menandakan daerah Kabupaten Banjarnegara sebagai bagian tidak terpisahkan dari NKRI.
 - f. **Sebatang Pohon Beringin daunnya berwarna hijau** bermakna bahwa Kabupaten Banjarnegara merupakan tempat bernaung untuk kehidupan damai dan sejahtera, sedangkan akar gantung sebanyak 4

(empat) buah melambangkan elemen tanah, air, udara dan api sebagai unsur pembentuk wilayah Banjarnegara yang bermakna harmoninya Masyarakat Banjarnegara dengan alam yang melingkupinya.

- g. Candi Arjuna** melambangkan tingginya keluhuran dan kebesaran nilai-nilai budaya Masyarakat Banjarnegara.
- h. Sebuah keris tak berukel, berwarna hitam.** Keris melambangkan jiwa kepahlawanan dan kesetiaan Masyarakat Banjarnegara pada nilai-nilai kebenaran dan kejujuran.
- i. Bendungan Panglima Besar Jenderal Soedirman** melambangkan daya cipta yang besar yang menghasilkan kemudahan bagi kemaslahatan hidup Masyarakat Banjarnegara dan sekitarnya.
- j. Air sungai dengan 3 jalur gelombang** melambangkan Sungai Serayu yang mengalir di sepanjang daerah Kabupaten Banjarnegara dengan 3 macam penggunaan airnya, yaitu untuk pertanian, perikanan dan industri.
- k. Petak-petakan tanah persawahan dan petak-petakan tanah perkebunan kentang yang berbanjar** melambangkan bermacam-macam kekayaan sumber daya alam di Kabupaten Banjarnegara sebagai sumber mata pencaharian dan kehidupan masyarakat.
- l. Bidang tanah terhampar hijau,** melambangkan kesuburan tanah Kabupaten Banjarnegara yang gemah ripah serta diliputi udara yang bersih dan sejuk.

- m. **Sederetan pegunungan berwarna biru muda** melambangkan Pegunungan Serayu Utara dan Dataran Tinggi Dieng wilayah utara serta Pegunungan Serayu Selatan di wilayah bagian selatan.
- n. **Sehelai selendang dibawah segi lima berwarna kuning emas**, diatasnya tercantum nama “BANJARNEGARA” dengan tulisan hitam. Sesanti (semboyan) yang berbunyi “Manunggaling Swara Tumataning Praja”. tertera dalam pita berlatar putih yang menunjukkan canda sengkha tahun lahir Banjarnegara yaitu tahun 1571 Masehi bermakna; “Bersatu Padunya Masyarakat dan Pemerintah dalam Membangun dan Menata Kehidupan demi terwujudnya Kabupaten Banjarnegara yang baldatunthayyibatun wa robbun ghofur yaitu wilayah yang selalu dinaungi Kemakmuran dan Kebahagiaan Lahir dan Batin bagi Seluruh Masyarakat Banjarnegara” (Pemkab, n.d.).

2.3 Letak Geografis Kabupaten Banjarnegara

Kabupaten Banjarnegara terletak di Provinsi Jawa Tengah. mempunyai luas wilayah 1.064,52 km persegi, terbagi menjadi 20 Kecamatan, 12 Kelurahan dan 266 Desa. Terletak antara 712' sampai 731' Lintang Selatan dan 231' sampai 308' Bujur Timur (Pemkab, n.d.).

2.4 Tentang Sekretariat Daerah Kabupaten Banjarnegara

Kantor Sekretariat Daerah (Setda) Banjarnegara berlokasi di Jalan Ahmad Yani No. 16, Kabupaten Banjarnegara, Jawa Tengah. Sesuai dengan

Peraturan Bupati Banjarnegara No. 77 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Banjarnegara, Sekretariat Daerah (Setda) merupakan unsur staff yang memiliki tugas membantu Bupati dalam penyusunan kebijakan dan pengkoordinasian administratif terhadap pelaksanaan tugas perangkat Daerah serta pelayanan administratif. Dalam melaksanakan tugas pokoknya tersebut, Sekretariat Daerah menyelenggarakan fungsi :

1. Perumusan kebijakan daerah
2. Pelaksanaan koordinasi penyusunan kebijakan daerah
3. Pelaksanaan koordinasi pelaksanaan tugas perangkat daerah
4. Penyelenggaraan kebijakan daerah
5. Pembinaan dan fasilitasi penyelenggaraan kebijakan daerah
6. Pembinaan aparatur perangkat daerah
7. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kebijakan daerah
8. Pelayanan kerumahtanggaan bupati dan wakil bupati
9. Pelayanan administrasi Sekretariat Daerah
10. Pelaksanaan fungsi kedinasan yang diberikan oleh pimpinan, sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Struktur Kelompok Jabatan Fungsional Sekretariat Daerah Kabupaten Banjarnegara

NO	NAMA BAGIAN SETDA	PIMPINAN
1	Bagian Umum	Drs. KARNOTO
2	Bagian Pemerintahan	M. MU'IZ RAHARJO, S.STP., M.Si
3	Bagian Hukum	SYAHBUDIN USMOYO, SH
4	Bagian Perekonomian	(Plt). DEDI RESTIOKO
5	Bagian Kesejahteraan Rakyat	Drs. SRI HANDONO
6	Bagian Organisasi	TURNO
7	Bagian Administrasi Pembangunan	DEDI RESTIOKO, ST
8	Bagian Pengadaan Barang dan Jasa	ENDAR SETIYOKO, S.Sos., M.Si

(Pembab, n.d.)

2.5 Tentang Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana (Dispermades Ppkb) Banjarnegara

Kantor Dispermades PPKB terletak di Jln. S. Parman No.7, Parakancanggih, Kec. Banjarnegara, Kab. Banjarnegara, Jawa Tengah 53412. Tugas Pokok Dispermades PPKB yaitu membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang pemberdayaan masyarakat dan desa, serta bidang pengendalian penduduk dan keluarga berencana yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah. Pada bidang pemerintahan desa, kelembagaan dan perencanaan partisipatif, pengembangan usaha ekonomi masyarakat dan teknologi tepat guna, pengembangan kawasan perdesaan dan tata ruang perdesaan, pengendalian penduduk dan advokasi, serta keluarga berencana, memiliki fungsi utama sebagai Perumusan Kebijakan, Koordinasi Kebijakan, dan Pelaksanaan Kebijakan (Dispermades, n.d.).

melaksanakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika, statistik dan persandian yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah.

Untuk melaksanakan tugas tersebut Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai fungsi di bidang pengelolaan informasi dan komunikasi publik, penyelenggaraan e-government, statistik dan persandian antra lain sebagai berikut (Dinkominfo, n.d.) :

- a. Perumusan kebijakan
- b. Pelaksanaan kebijakan
- c. Pembinaan dan fasilitasi kebijakan
- d. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan
- e. Pelaksanaan fungsi kesekretariatan dinas;
- f. Pengendalian penyelenggaraan tugas UPTD; dan
- g. Pelaksanaan fungsi kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan, sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Pada Dinkominfo terdapat salah satu stuktur bidang yakni Bidang pengelolaan informasi dan Komunikasi Publik, yang terdiri dari :

- a. Seksi Pengelolaan Informasi : Seksi pengelolaan Informasi mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan, pengkoordinasian, pelaksanaan, pembinaan dan fasilitasi, pemantauan, evaluasi dan pelaporan kebijakan bidang pengelolaan informasi, opini dan aspirasi publik, saluran komunikasi milik pemerintah daerah atau media internal, aduan masyarakat.

- b. Seksi Pelayanan Komunikasi : Seksi Pelayanan Komunikasi mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan, pengkoordinasian, pelaksanaan, pembinaan dan fasilitasi, pemantauan, evaluasi dan pelaporan kebijakan bidang pengelolaan komunikasi, pelayanan informasi publik, konten lintas sektoral, media komunikasi publik serta hubungan media dan lembaga.

STRUKTUR ORGANISASI DINKOMINFO BANJARNEGARA



Gambar 2.3. Struktur Organisasi Dinkominfo Banjarnegara

Sumber : <https://dinkominfo.banjarnegarakab.go.id/struktur-organisasi/>

2.7 Website Portal Akses Informasi

a. Website Pemerintah Kabupaten Banjarnegara

Website ini menjadi portal utama untuk mengakses informasi terkait pemerintahan, pelayanan publik, berita daerah, dan pengumuman resmi lainnya di Kabupaten Banjarnegara.

Berikut tampilan beranda dari website :



Gambar 2.4. Website Pemerintah Kabupaten Banjarnegara

Alamat situs : <https://banjarnegarakab.go.id/>

Website ini menjadi sarana yang mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi resmi, layanan publik secara daring, transparansi dan akuntabilitas pemerintah daerah.

b. Website Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Perlindungan Perempuan, dan Keluarga Berencana (Dispermades PPKB) Kabupaten Banjarnegara

Merupakan Website resmi, yang menyediakan informasi dan layanan terkait pemberdayaan masyarakat desa, perlindungan perempuan, dan program keluarga berencana di wilayah Kabupaten Banjarnegara.

Berikut tampilan websitenya :



Gambar 2.5. Website Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Perlindungan Perempuan, dan Keluarga Berencana (DispermaDes PPKB) Kabupaten Banjarnegara

Alamat situs : <https://dispermadesppkb.banjarnegarakab.go.id/>

c. Website Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banjarnegara

Website ini menjadi platform penyedia informasi mengenai teknologi informasi, komunikasi, dan pengelolaan data.

Berikut tampilan websitenya :



Gambar 2.6. Website Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banjarnegara

Alamat Situs : <https://dinkominfo.banjarnegarakab.go.id/>

Website ini Dilengkapi dengan berita dan pusat pengaduan terkait layanan komunikasi dan teknologi informasi.

BAB III

SAJIAN DATA

Pada Bab ini, akan menyajikan hasil penelitian yang bertujuan untuk memahami bagaimana Manajemen Krisis yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Banjarnegara pada kasus Protes Tuntutan Pelantikan Kepala Desa Gelombang II di Banjarnegara tahun 2024. Dalam konteks penelitian juga untuk mengetahui bagaimana tahapan krisis dikelola oleh Pemerintah Daerah.

Bab ini akan memaparkan data yang telah dikumpulkan dan dianalisis berdasarkan pendekatan kualitatif yang telah dijelaskan dalam metodologi penelitian. Penelitian ini berfokus pada pengamatan jejak krisis yang diperoleh melalui hasil wawancara, data kronologi atau alur kejadian, dan media online. Temuan yang disajikan merupakan hasil analisis pada pola respon dan pandangan pemerintah, dinamika kasus, dampak dari mekanisme yang diambil dalam mengatasi krisis yang terjadi, serta regulasi dari Undang-Undang terkait dengan pelaksanaan Pemilihan Kepala Desa.

Peneliti mengidentifikasi subjek menggunakan teknik *criteria basic sample* yakni dengan memastikan bahwa informan sesuai kriteria dasar agar dapat memberikan informasi yang valid terkait kasus. Selanjutnya, peneliti melakukan kegiatan wawancara dengan topik pembahasan yang spesifik berkenaan dengan kasus melalui Daftar Wawancara Mendalam. Sebelum kegiatan wawancara dilakukan, terdapat serangkaian tahapan sampai pada akhirnya berhasil menuju informan utama. Sehingga ada pendekatan berupa percakapan informal dengan

tujuan mempererat hubungan dan terjalin komunikasi yang efektif. Pada proses wawancara, peneliti juga melakukan konfirmasi data yang sebelumnya diperoleh dari media online untuk dipastikan keakuratannya agar menghasilkan data yang kredibel.

3.1 Identitas Informan

Peneliti mewawancarai narasumber dari 2(dua) Dinas dan 1(satu) dari Bagian Sekretariat Daerah, yang memiliki informasi serta keterlibatan pada aksi protes tuntutan pelantikan Kepala Desa. Berikut profil dari masing-masing informan :

1. Informan I (DISPERMADES PPKB) Pemerintah Kabupaten

Banjarnegara

Nama : Agung Hermawan, S.IP, ME (Pembina IV.a)

Jenis Kelamin : Laki-laki

Jabatan : Kepala Bidang Pemerintahan Desa

NIP : 19880115 200701 1 001

2. Informan II (DINKOMINFO) Pemerintah Kijhabupaten

Banjarnegara

a. Nama : Barijadi Djumpaedo, S.Sos

Jenis Kelamin : Laki-laki

Jabatan : Plt. Kepala Dinkominfo

NIP : 19680105 199803 1 006

b. Nama : Muji Prasetyo, S.E.

Jenis Kelamin : Laki-laki

Jabatan : Penelaah Teknis Kebijakan
NIP : 19750127 200604 1 008
c. Nama : M. Anhar
Jenis Kelamin : Laki-laki
Jabatan : Peliput
NIP : -

3. Informan III (SEKRETARIAT DAERAH - BAGIAN PEMERINTAHAN) Pemerintah Kabupaten Banjarnegara

Nama : M.Muiz Raharjo, S.STP.MSi.
Jenis Kelamin : Laki-laki
Jabatan : Kepala Bagian Pemerintahan
NIP : 19870122 280602 1001

3.2. Struktur Penyajian Data

Manajemen krisis dipahami sebagai serangkaian langkah sistematis yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Banjarnegara untuk menangani dinamika yang muncul akibat protes tuntutan Pelantikan Kepala Desa di Kabupaten Banjarnegara tahun 2024. Meliputi identifikasi tahapan kasus, mekanisme pengelolaan krisis yang diterapkan oleh pemerintah, serta keterlibatan berbagai pemangku kepentingan (stakeholder) dalam upaya penanganan krisis.

Peneliti mengajukan pertanyaan untuk mengetahui bagaimana implementasi Model Fink dalam manajemen krisis yang dilakukan oleh

Pemerintah Kabupaten Banjarnegara pada kasus protes tuntutan pelantikan Kepala Desa. Berikut Pertanyaan-pertanyaan yang dirangkum menjadi beberapa kategori tersebut dalam rangka mengungkap tujuan penelitian :

Tabel 3.1. Rangkuman Panduan Wawancara

RANGKUMAN PANDUAN WAWANCARA	
NO	PERTANYAAN
1	Apa kronologi lengkap dari kasus protes tuntutan Pelantikan Kepala Desa tahun 2024 di Kabupaten Banjarnegara?
2	Siapa saja instansi yang terlibat dalam menangani krisis ini, dan bagaimana tahapan penanganan yang dilakukan dari awal hingga pasca-krisis?
3	Siapa saja pihak dari masyarakat yang aktif dalam protes ini, dan bagaimana mekanisme mediasi yang dilakukan antara pemerintah dengan masyarakat?
4	Mengapa pemerintah menunda pelantikan Kepala Desa, dan bagaimana kesiapan pemerintah dalam menghadapi reaksi masyarakat terhadap kebijakan ini?
5	Bagaimana proses komunikasi yang dilakukan oleh Pemerintah dengan Pemangku Kepentingan dan Masyarakat mulai dari adanya isu hingga menjadi krisis?
6	Apa kebijakan utama yang diterapkan pemerintah dalam menangani kasus ini, serta bagaimana regulasi baru mempengaruhi keputusan tersebut?
7	Apa evaluasi pemerintah terhadap efektivitas manajemen krisis kasus ini, dan bagaimana rencana tindak lanjut untuk mencegah kejadian serupa di masa mendatang?

Berdasarkan rangkuman pertanyaan yang disusun menjadi beberapa kategori diatas. Peneliti menyampaikan isi jawaban hasil wawancara yang dilakukan dengan informan, yakni sebagai berikut :

3.3. Kronologi Kasus : Penundaan Pelantikan Kepala Desa Di Banjarnegara

Pemilihan Kepala Desa (Pilkades) serentak Gelombang II di Kabupaten Banjarnegara dilaksanakan dalam rangka mengisi kekosongan

jabatan Kepala Desa yang berakhir masa jabatannya pada 30 April 2024 di sejumlah 57 (lima puluh tujuh) desa yang tersebar pada 20 (dua puluh) kecamatan. Berdasarkan Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa ayat (2) disebutkan bahwa Pemilihan kepala Desa secara serentak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilaksanakan bergelombang paling banyak 3 (tiga) kali dalam jangka waktu 6 (enam) tahun.

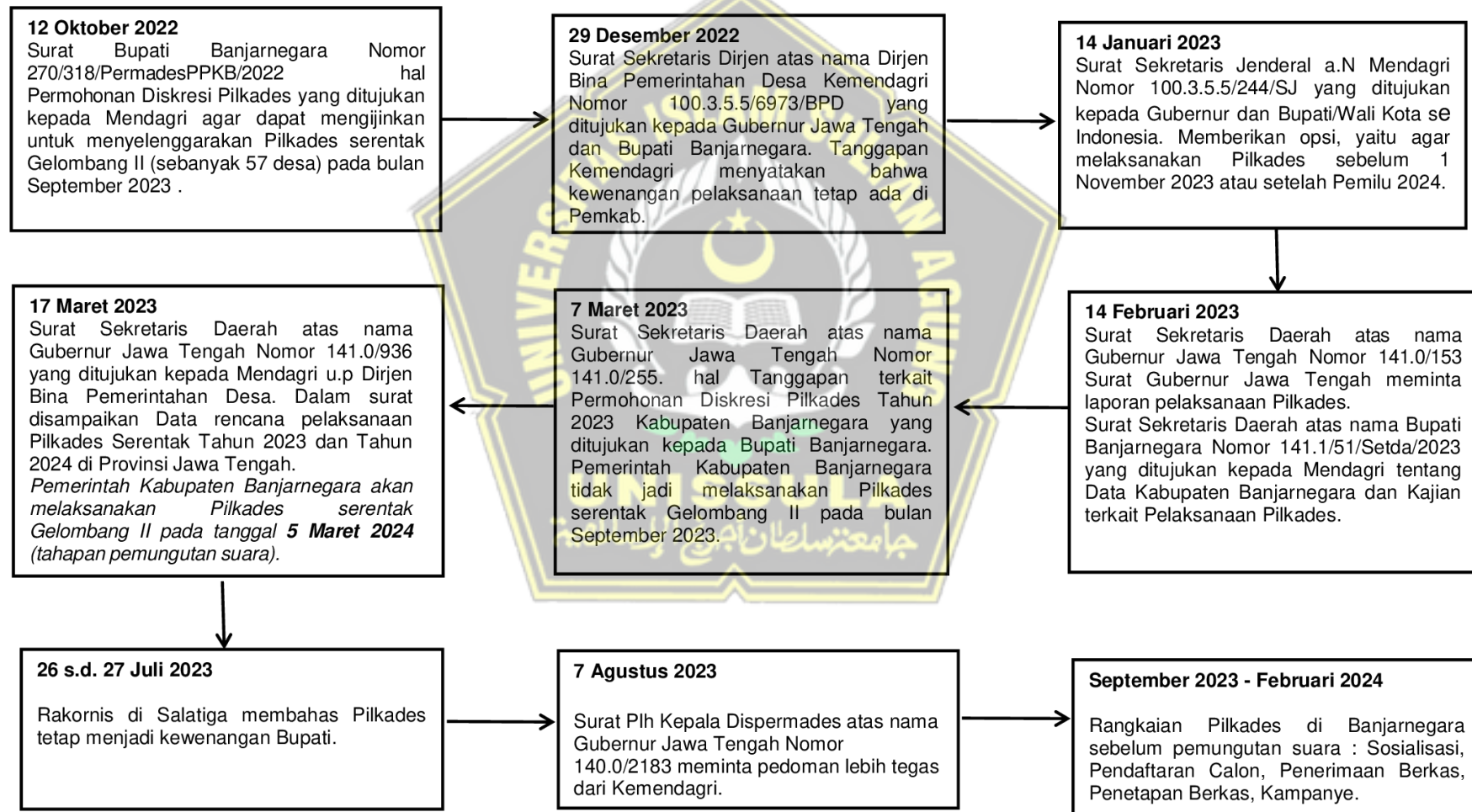
Informan 1 menyebutkan data di Kabupaten Banjarnegara memiliki sejumlah 266 (dua ratus enam puluh enam) desa. Pelaksanaan Pemilihan Kepala Desa (Pilkades) serentak dilaksanakan dalam 3 (tiga) gelombang yaitu:

1. Gelombang I pada tahun 2021 (14 desa)
2. Gelombang II pada tahun 2024 (57 desa)
3. Gelombang III pada tahun 2025 (195 desa)

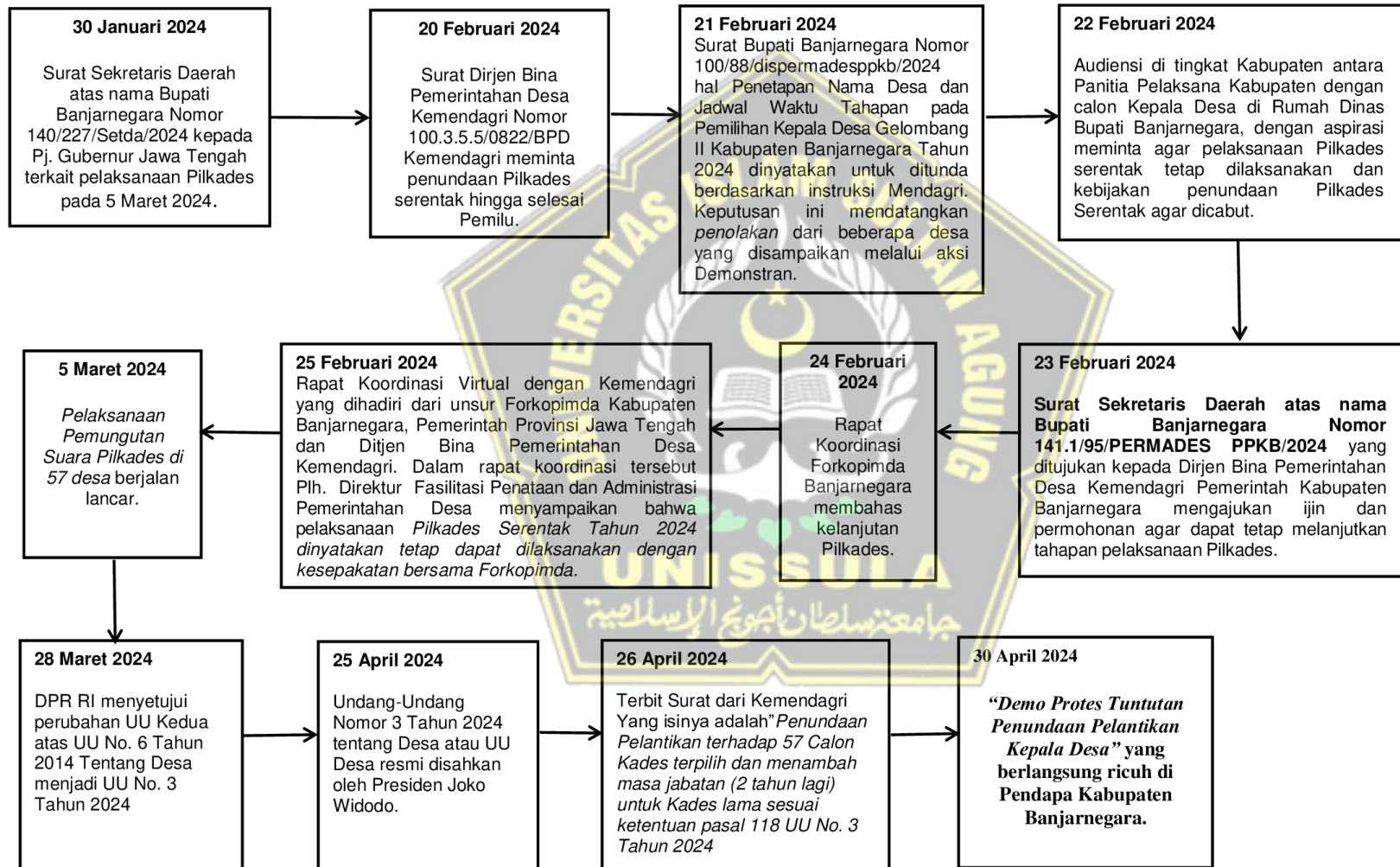
Namun, ada dinamika pada saat penyusunan perencanaan Pilkades serentak. Informan 1, 2, dan 3 menerangkan bahwa terdapat Rancangan Undang-Undang baru tentang Desa yang sedang disusun oleh Pemerintah Pusat pada saat itu. Informan satu menjelaskan awal mula penundaan hingga terjadi demonstrasi. Berikut Bagan Rangkuman Kronologi :

BAGAN KRONOLOGI PENUNDAAN PELANTIKAN KEPALA DESA DI KABUPATEN BANJARNEGARA

Dinamika Kebijakan Pemilihan Kepala Desa Serentak di Kabupaten Banjarnegara



Tahap Pelaksanaan Pilkades, Penundaan Pelantikan, & Demonstrasi



Peneliti memperoleh informasi utama terkait data kronologis kasus protes penundaan pelantikan Kepala Desa dari Informan 1 (Kepala Bidang Pemerintahan Desa - DISPERMADES PPKB). Kronologi penundaan Pelantikan Kepala Desa yang mengakibatkan Demo pada 30 April 2024 berdasarkan wawancara mendalam dengan Informan 1 yakni, berawal dari perubahan regulasi yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024. Undang-undang ini, disahkan pada 25 April 2024, memperpanjang masa jabatan Kepala Desa dari 6 tahun menjadi 8 tahun. Sebelumnya, Kabupaten Banjarnegara telah melaksanakan Pemilihan Kepala Desa (Pilkades) pada 5 Maret 2024. Namun, dengan diberlakukannya Undang-Undang baru, masa jabatan Kepala Desa petahana diperpanjang hingga dua tahun ke depan, sehingga pelantikan Kepala Desa terpilih ditunda hingga 30 April 2026.

Informan 1 menjelaskan bahwa sebelum pelaksanaan Pilkades, telah terjadi dinamika kebijakan yang turut mempengaruhi situasi ini. Pada 21 Februari 2024, Bupati Banjarnegara mengeluarkan surat penundaan Pilkades berdasarkan arahan dari Menteri Dalam Negeri tertanggal 20 Februari 2024. Keputusan ini menuai reaksi keras dari masyarakat, yang berujung pada demonstrasi pada 23 Februari 2024. Sebagai respon terhadap situasi tersebut, Forum Koordinasi Pimpinan Daerah (Forkopimda), yang terdiri dari Bupati, Kapolres, Ketua DPRD, dan jajaran pemerintah daerah lainnya, mengadakan rapat koordinasi. Pada 25 Februari 2024, situasi masih dinilai tidak kondusif, sehingga dilakukan pertemuan tertutup dengan Menteri Dalam Negeri melalui pertemuan daring. Hasil dari pertemuan ini adalah keputusan untuk tetap

melaksanakan Pilkades pada 5 Maret 2024, dengan persetujuan dari Menteri Dalam Negeri.

Namun, meskipun Pilkades telah dilaksanakan dan Kepala Desa terpilih sudah ditetapkan, muncul kembali perubahan kebijakan pada 28 April 2024 melalui surat edaran dari Kementerian Dalam Negeri yang menyatakan bahwa pelantikan Kepala Desa terpilih ditunda hingga 30 April 2026. Menurut Informan 1, keputusan ini menjadi pemicu utama ketidakpuasan di kalangan pendukung Kepala Desa terpilih. Mereka merasa hak demokratis yang telah diperoleh melalui proses pemilihan yang sah menjadi tidak diakui akibat perubahan regulasi yang bersifat tiba-tiba. Hal ini memunculkan eskalasi emosi di tingkat masyarakat, terutama dari pihak pendukung Kepala Desa terpilih yang merasa dirugikan oleh keputusan tersebut.

Berdasarkan penjelasan dari informan 1, pemerintah daerah melalui Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (Dispermades) segera mensosialisasikan hasil keputusan penundaan disertai klarifikasi dan penjabaran dasar hukum kepada berbagai pihak, termasuk Camat, Kepala Desa petahana, Kepala Desa terpilih, Badan Permusyawaratan Desa (BPD), serta tokoh-tokoh masyarakat. Sosialisasi ini dilakukan melalui pertemuan di Rumah Dinas Bupati yang saat itu masih dijabat oleh Pj. Bupati Tri Harso. Meskipun informasi resmi telah dibagikan, informan 1 mengasumsikan, terdapat kemungkinan distorsi informasi yang terjadi dalam komunikasi informal di masyarakat, baik karena interpretasi yang berlebihan, pengurangan, maupun penambahan narasi yang bersifat provokatif. Sebagai

bentuk solusi, Informan 1 mengatakan bahwa pemerintah daerah tetap berpegang pada ketentuan Undang-Undang, yakni menetapkan bahwa Kepala Desa petahana tetap menjabat dengan tambahan dua tahun masa jabatan. sementara Kepala Desa terpilih akan dilantik pada 30 April 2026. Keputusan ini diperkuat dengan penerbitan Surat Keputusan (SK) oleh Bupati yang menjamin status hukum Kepala Desa Terpilih meskipun pelantikannya ditunda serta SK Penambahan Jabatan untuk Kepala Desa Petahana.

Pada 3 Januari 2025, Mahkamah Konstitusi akhirnya mengeluarkan putusan Nomor 92/PUU-XXII/2024 yang menyatakan agar Calon Kepala Desa terpilih untuk segera dilantik dan memberhentikan Kepala Desa yang telah berakhir masa jabatannya. Keputusan ini kembali menimbulkan potensi ketegangan salah satunya bagi Kepala Desa Petahana yang telah memegang SK Penambahan Jabatan 2 tahun. Kemudian, pemerintah bergerak cepat dan melakukan komunikasi intensif dengan seluruh pemangku kepentingan untuk meredam eskalasi konflik sehingga tidak terjadi gesekan yang lebih luas. Keputusan Mahkamah Konstitusi adalah keputusan yang final dan mengikat. Sehingga, Pemerintah Kabupaten Banjarnegara melakukan Pelantikan 51 Kepala Desa terpilih hasil Pemilihan Kepala Desa serentak pada 5 Maret 2024, akhirnya dilakukan Pelantikan pada 3 Februari 2025.

3.4. Peran Instansi Terkait Dan Tahapan Penanganan Krisis

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pemerintahan Desa DISPERMADES PPKB, dalam hal ini peneliti sebut sebagai “Informan I”. Lalu Plt Kepala Dinkominfo, Penelaah Teknis Kebijakan, dan Peliput

Bidang Informasi dan Komunikasi Publik DINKOMINFO peneliti sebut sebagai “Informan II”. Kemudian Kepala Bagian Pemerintahan SEKRETARIAT DAERAH peneliti sebut sebagai “Informan III”. Ketiga instansi tersebut memiliki peran masing-masing dalam kasus penundaan Pelantikan Kepala Desa, yaitu :

A. Informan I (Dispermades)

Berdasarkan Salinan Peraturan Bupati Nomor 99 Tahun 2018 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja (SOTK) Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa, Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kabupaten Banjarnegara, pada Pasal 4, dijelaskan bahwa Dispermades PPKB mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang pemberdayaan masyarakat dan desa, serta bidang pengendalian penduduk dan keluarga berencana yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah.

Secara garis besar, pada Pasal 5, Dispermades PPKB menyelenggarakan fungsi perumusan, pelaksana koordinasi, pelaksana kebijakan, pembinaan, fasilitasi, dan pemantauan di bidang pemerintahan desa, kelembagaan, usaha ekonomi masyarakat dan teknologi tepat guna, serta pengembangan kawasan dan tata ruang perdesaan.

Merangkum pada Pasal 13,14,15, “Bidang Pemerintahan Desa”, Bertanggung jawab dalam perencanaan, pengkoordinasian, pelaksanaan, pembinaan, fasilitasi, pemantauan, evaluasi, serta pelaporan yang

berkaitan dengan; Penataan Desa, Kerjasama antar desa dan daerah, Administrasi Desa, Pemberdayaan desa dan kelurahan, serta Pengelolaan lembaga kemasyarakatan desa dan kelurahan.

Dalam konteks Pilkades (Pemilihan Kepala Desa), Informan I mengatakan, Dispermades PPKB berperan sebagai pelaksana teknis, mulai dari merencanakan dan mengoordinasikan seluruh tahapan Pilkades, pembentukan panitia, penyusunan regulasi teknis, hingga pelaksana teknis di lapangan. Dispermades juga melakukan pembinaan dan fasilitasi kepada panitia Pilkades di desa agar proses berjalan sesuai ketentuan hukum dan peraturan daerah, transparan, serta demokratis, karena semua aspek teknis, administratif, dan pembinaannya ada dalam tugas dan fungsi mereka.

Peneliti mendapatkan informasi Tahapan Penanganan Krisis yang dilakukan oleh Pemerintah melalui Dispermades atas Kasus Protes Penundaan Pelantikan Kepala Desa di Kabupaten Banjarnegara. Informan I memberikan penjelasan terkait hal tersebut. Pada awalnya, Dispermades PPKB Banjarnegara telah mendeteksi dini ancaman krisis yang muncul akibat ketidaksesuaian antara pidato pejabat Kemendagri dan surat resmi yang diterima daerah. Kebingungan semakin besar ketika terbit UU Desa No. 3 Tahun 2024 yang memperpanjang masa jabatan Kepala Desa, sehingga mengancam hak-hak calon terpilih. Kondisi ini langsung diidentifikasi sebagai potensi konflik serius.

Setelah potensi konflik dikenali, Dispermades dan Pemda melakukan konsultasi ke Gubernur Jawa Tengah dan Kemendagri untuk mencari kejelasan. Termasuk pada rapat Forkopimda, menerbitkan surat edaran ke Camat, Kades, dan BPD, serta melakukan sosialisasi tatap muka di Rumah Dinas Bupati untuk menyamakan persepsi seluruh pihak terkait. Ketika situasi memanas pasca terbitnya UU Desa dan surat Mendagri terbaru, Dispermades memperkuat komunikasi krisis lewat sosialisasi tambahan, pertemuan langsung, dan pengelolaan isu untuk melawan penyebaran rumor. Setelah demonstrasi, Dispermades dan Pemda terus membangun komunikasi persuasif dengan masyarakat dan menekankan bahwa perubahan regulasi bersifat nasional, bukan keputusan daerah.

B. Informan II (Dinkominfo)

Tugas dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banjarnegara berdasarkan kutipan Peraturan Bupati (Perbup) No. 77 Tahun 2020 Bab XV pada pasal 424 yaitu membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika, statistik dan persandian yang menjadi kewenangan Daerah.

Secara garis besar berdasarkan pasal 433, fungsi Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik pada Dinkominfo adalah sebagai perencana, pelaksana, dan pemantau segala kebijakan yang berkaitan dengan pengelolaan informasi dan komunikasi, opini serta aspirasi publik, saluran komunikasi milik pemerintah daerah atau media

internal, aduan masyarakat, konten lintas sektoral, media komunikasi publik serta hubungan media dan lembaga.

Dalam konteks kasus Protes Pelantikan Kepala Desa, Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik memiliki peran sebagaimana dimaksud oleh Informan 2, bahwa Dinkominfo pada kasus ini bertindak sebagai instansi yang menyampaikan informasi kepada publik berupa *press release* atau berita yang diunggah pada website dan media sosial pemerintah daerah dengan memberitakan alasan penundaan pelantikan secara transparan. Fokus utama Dinkominfo adalah memastikan bahwa seluruh berita yang disampaikan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) pemerintah, sementara aspek teknis penyelenggaraan Pilkadaes tetap menjadi ranah Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (Dispermades).

Informan 2 mengatakan, tindakan yang dilakukan Dinkominfo terhadap krisis ini yaitu dengan memonitor isu yang berkembang di masyarakat kemudian melaporkannya kepada pimpinan. Dinkominfo menelusuri berita yang beredar di media siber tentang kasus Demo Protes Penundaan Pelantikan. Hasilnya, tidak ditemukan berita palsu yang berkembang di masyarakat. Terkait klarifikasi informasi pasca-demonstrasi, Dinkominfo hanya mengambil langkah korektif apabila terdapat berita hoaks. Selain itu, Dinkominfo juga memiliki kerjasama dengan media lokal, untuk memastikan setiap informasi tentang daerah disampaikan dengan akurat dan berimbang.

C. Informan III (Bagian Pemerintah Sekretariat Daerah)

Mengutip dari Peraturan Bupati (Perbup) Nomor 77 Tahun 2020 Pasal 10 & 11, Secara garis besar, Bagian Pemerintahan mempunyai tugas pokok dan fungsi yaitu, melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian pelaksanaan kebijakan atau tugas Perangkat Daerah, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah, pelaksanaan pembinaan administrasi, fasilitasi kebijakan daerah di bidang administrasi pemerintahan, administrasi kewilayahan, serta kerja sama dan otonomi daerah.

Berkaitan dengan kasus protes Penundaan Pelantikan Kepala Desa di Kabupaten Banjarnegara Tahun 2024, Informan 3 menyampaikan perihal keterlibatan Bagian Pemerintahan yakni, menganalisis pelaksanaan dan evaluasi kebijakan daerah yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Tahapan yang dilakukan adalah, bersama Dispermades PPKB Kabupaten Banjarnegara berkoodinasi dan berkomunikasi aktif dengan Camat selaku kepanjangan tangan penyampai informasi kebijakan daerah kepada Desa. Peran para Camat dioptimalkan untuk melakukan komunikasi aktif dan persuasuasif kepada Para Kepala Desa Terpilih agar mau menerima kebijakan penundaan pelantikan.

Bagian Pemerintahan berperan sebagai perumus bahan kebijakan dan koordinasi tugas perangkat daerah. Perbup No. 77 Tahun 2020 Pasal 13 juga disebutkan pada Sub Bagian Administrasi Pemerintahan, mempunyai tugas

untuk memfasilitasi Forum Komunikasi Pimpinan Daerah (Forkopimda), yang mana pada saat kasus protes penundaan pelantikan Pilkades berjalan, dilaksanakan Rapat Forkopimda sebagai salah satu media koordinasi untuk menjaga kondusifitas dan stabilitas wilayah.

3.5. Keterlibatan Masyarakat Dan Mekanisme Mediasi

Keterlibatan masyarakat dalam kasus ini cukup besar, khususnya pada saat demo dari para pendukung Calon Kepala Desa terpilih yang kecewa karena penundaan pelantikan. Berdasarkan pemberitaan dari media lokal salah satunya dari Detik Jateng. Dalam aksi demonstrasi tanggal 30 April 2024 di Alun-Alun Banjarnegara, terjadi keributan yang menyebabkan 12 orang luka-luka, terdiri dari 2 anggota polisi dan 10 pengunjung rasa.

Adapun sumber laporan terkait korban aksi demo yaitu berasal dari keterangan Kapolres Banjarnegara AKBP Erick Budi Santoso. Sejumlah 2 orang dari anggota Polres, Kompol Priyo mengalami patah tulang, Kabid Dalmas luka di pelipis. Kemudian 10 orang dari pengunjung rasa rata-rata karena sesak napas akibat gas air mata. Kerusakan fasilitas umum yang terjadi yaitu jebolnya gerbang pendopo, rusaknya pot bunga dan penjur yang dirobohkan. Keterangan dari berita tersebut telah peneliti konfirmasi kebenarannya kepada informan. Demo pada 30 April 2024 adalah ungkapan protes atas terbitan Surat Mendagri berikut ini :



Para pendukung calon Kepala Desa terpilih tidak menerima keputusan penundaan dengan argumen sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Pilkades sudah sah dan sesuai Undang-Undang lama sebelum Undang-Undang turun.
2. Adanya ketidakjelasan hukum, karena surat dari Kemendagri dianggap bukan dasar hukum kuat oleh para calon Kades.

Maka dari itu, untuk mencegah adanya misinformasi, terdapat upaya dari pemerintah dalam melakukan mediasi dengan Calon Kepala Desa terpilih, Kepala Desa yang masih menjabat, serta untuk meredam amarah masyarakat maupun perwakilan yang menjadi massa pendukung. Informan menyampaikan bahwa, telah dilaksanakan “Sosialisasi” hasil surat dari Kemendagri yang dilakukan ke Camat, Kades lama, Kades terpilih, dan BPD. Terdapat 2 (dua) mekanisme mediasi, yaitu dengan cara penerbitan surat melalui Camat dan BPD, serta pertemuan atau jumpa pers langsung.

Berdasarkan keterangan dari informan, Mekanisme Mediasi dalam Pilkades Banjarnegara Gelombang II Tahun 2024 melibatkan berbagai pihak terkait untuk mencari solusi terbaik dalam situasi yang dinamis. Berikut uraiannya :

1. Audiensi dengan Calon Kepala Desa

Tanggal : 22 Februari 2024
 Tempat : Rumah Dinas Bupati Banjarnegara
 Pihak : Panitia Pelaksana Pilkades dan Calon Kepala Desa
 Hasil : Calon Kepala Desa menyampaikan aspirasi agar Pilkades serentak tetap dilaksanakan dan kebijakan penundaan dicabut.

2. Rapat Koordinasi Forkopimda

Tanggal : 24 Februari 2024
 Tempat : Rumah Dinas Bupati Banjarnegara
 Pihak : Forkopimda Kabupaten Banjarnegara

Hasil : Pembahasan tindak lanjut penundaan Pilkades Serentak Gelombang II Tahun 2024 dan keputusan untuk tetap melaksanakan Pilkades dengan menunggu persetujuan Mendagri.

3. Rapat Koordinasi Virtual

Tanggal : 25 Februari 2024

Tempat : Daring

Pihak : Forkopimda Kabupaten Banjarnegara, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, dan Ditjen Bina Pemerintahan Desa Kemendagri

Hasil : Plh. Direktur Fasilitas Penataan dan Administrasi Pemerintahan Desa menyampaikan bahwa pelaksanaan Pilkades Serentak Tahun 2024 tetap dapat dilaksanakan dengan kesepakatan bersama Forkopimda Kabupaten Banjarnegara.

4. Konsultasi Terkait Pilkades Serentak

Tanggal : 2 April 2024

Tempat : Kantor Ditjen Bina Pemerintahan Desa Kemendagri

Pihak : Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, Pemerintah Kabupaten Banjarnegara, Plh Direktur Penataan dan Administrasi Pemerintahan Desa, Kasubdit Fasilitas Administrasi Pemerintahan Desa.

Hasil : Terhadap hasil Pilkades Serentak Gelombang II Kabupaten Banjarnegara tetap dapat dilakukan pelantikan dengan pedoman UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.

5. Sosialisasi Peraturan Baru

Tanggal : 2 Mei 2024

Tempat : Aula Surya Yudha Park Banjarnegara

Pihak : PJ Bupati Banjarnegara, Kepala Dispermades, Jajaran Pemerintah Daerah, 57 Calon Kepala Desa Terpilih

Hasil : Penjelasan terkait keputusan penundaan pelantikan dan terbitan Surat Kemendagri. Serta rencana pemberian SK Penundaan kepada Calon Kepala Desa Terpilih dan SK Penambahan Jabatan kepada Kepala Desa Petahana.

6. Rapat Koordinasi Sebelum Pelantikan Kades

Tanggal : 1 Februari 2025

Tempat : Pringgitan Rumah Dinas Bupati Banjarnegara

Pihak : Forkopimda, Kepala OPD, Camat

Hasil : Pemkab Banjarnegara mempercepat proses pelantikan yang sempat tertunda sesuai amanat keputusan MK. Sebagai tindak Pemkab Banjarnegara akan memberikan kompensasi kepada Kades yang diberhentikan sebelum dua tahun karena aturan tersebut. Kompensasi akan dihitung berdasarkan penghasilan tetap Kades yang dikalikan dengan sisa masa jabatan.

3.6. Kebijakan Yang Diterapkan Pemerintah Kabupaten Banjarnegara Dalam Menyelesaikan Kasus

Berdasarkan penjelasan Informan, terdapat peraturan-peraturan yang menjadi dasar atau acuan dari Pelaksanaan Pilkades, perubahan Undang-Undang yang menyebabkan dinamika penundaan pelantikan, sampai akhirnya dilaksanakan pelantikan. Ketentuan-ketentuan tersebut diantaranya, UU No. 6 Tahun 2014 tentang Desa (sebelum revisi), UU No. 3 Tahun 2024 tentang perubahan kedua atas UU Desa (setelah revisi), Peraturan Pemerintah No. 43 Tahun 2014 Pasal 40 ayat 1 tentang pelaksanaan UU Desa, Peraturan Bupati Banjarnegara No. 80 Tahun 2018 tentang teknis pelaksanaan Pilkades.

Diketahui bahwa Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Banjarnegara mengambil sejumlah kebijakan strategis dalam menghadapi dinamika penyelenggaraan Pilkades Serentak Gelombang II Tahun 2024. Informan menjelaskan bahwa pada awalnya, Pemerintah Daerah (Pemda) berencana menggelar Pilkades pada September 2023. Upaya ini diawali dengan pengajuan permohonan diskresi kepada Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri). Namun, setelah adanya komunikasi lebih lanjut dengan Pemerintah Pusat terkait moratorium pelaksanaan Pilkades, rencana tersebut akhirnya dibatalkan.

Setelah mempertimbangkan faktor-faktor penting salah satunya agar Pilkades tidak berbenturan dengan Pemilu dan Pilkada serentak, Pemkab Banjarnegara akhirnya menetapkan jadwal pemungutan suara untuk Pilkades Gelombang II pada 5 Maret 2024. Penetapan ini dituangkan dalam Keputusan

Bupati Banjarnegara Nomor 140/224 Tahun 2023 tentang Penetapan Nama Desa dan Jadwal Tahapan Pilkades Gelombang II.

Ketika menghadapi berbagai tekanan dinamika proses Pelaksanaan Pilkades, terbitnya Undang-Undang baru Tentang Desa yang berimbas pada penundaan, serta evaluasi situasi daerah lainnya. Pemkab Banjarnegara secara aktif membangun koordinasi berkelanjutan dengan Kemendagri, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, dan Forkopimda untuk memastikan proses Pilkades berjalan lancar. Berbagai surat resmi juga telah dikirimkan ke instansi terkait untuk memperoleh arahan serta memastikan bahwa seluruh tahapan Pilkades sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Sebagai upaya untuk memastikan bahwa kebijakan ini dipahami oleh seluruh pihak terkait, Pemerintah Daerah mengadakan audiensi secara kooperatif, menggunakan pendekatan persuasif dan komunikatif dari hati ke hati. Informan juga mengungkapkan bahwa tuntutan masyarakat telah diteruskan dan dilaporkan kepada Pemerintah Pusat melalui Ditjen Bina Pemerintahan Desa dengan perantaraan Gubernur Jawa Tengah.

Dalam praktiknya, Pemerintah Kabupaten Banjarnegara mengambil kebijakan dengan mengikuti arahan dari Pemerintah Pusat. Informan menekankan bahwa keberadaan regulasi terbaru sangat berpengaruh terhadap keputusan-keputusan yang ditetapkan. Termasuk ketika pada tahun 2025 akhirnya menyegerakan pelantikan sesuai amanat Keputusan Mahkamah Konstitusi yang bersifat Final.

Sebagaimana disampaikan oleh informan, Pemerintah Kabupaten Banjarnegara berupaya untuk menyeimbangkan kepentingan nasional, kondisi sosial politik lokal, dan dinamika regulasi di tingkat pusat. Pemerintah daerah berusaha agar pelaksanaan Pilkadaes dapat tetap berjalan tertib dan stabil, meskipun harus menavigasi tantangan komunikasi, aspirasi masyarakat, dan perubahan regulasi.

3.7. Proses Komunikasi Pemerintah Dalam Krisis

Pemerintah Kabupaten Banjarnegara dalam merespons dan mengelola krisis penundaan pelantikan Kepala Desa mengambil langkah-langkah komunikasi yang terstruktur. Langkah pertama yaitu **konsultasi lintas lembaga**. Pemerintah Daerah Banjarnegara aktif melakukan koordinasi dengan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan secara intensif berkomunikasi dengan Kemendagri. Koordinasi ini diwujudkan melalui partisipasi dalam rapat Forum Komunikasi Pimpinan Daerah (Forkopimda) serta melalui pertemuan virtual dengan Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri). Menurut informan, tujuan utama dari konsultasi ini adalah untuk mendapatkan arahan yang jelas, mengklarifikasi perbedaan informasi yang ada, dan mencari solusi terbaik yang dapat diimplementasikan di tingkat daerah.

Langkah selanjutnya adalah distribusi informasi resmi. Setelah menerima surat edaran resmi dari Kemendagri, Pemerintah Kabupaten Banjarnegara memastikan bahwa informasi tersebut tersampaikan secara hierarkis melalui jalur administrasi yang jelas, mulai dari Bupati, kemudian

diteruskan ke Dispermades, Camat, hingga akhirnya mencapai Kepala Desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Selain penyebaran melalui jalur formal, pemerintah daerah juga melakukan sosialisasi secara langsung kepada pihak-pihak terkait, termasuk calon Kepala Desa terpilih, Kepala Desa petahana, tokoh-tokoh masyarakat, dan anggota BPD. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh pemangku kepentingan menerima informasi yang valid dan terverifikasi.

Informan menerangkan, upaya komunikasi lebih lanjut diintensifkan melalui **sosialisasi intensif** Bupati dengan mengundang seluruh pihak terkait untuk memberikan penjelasan komprehensif mengenai perubahan regulasi dan implikasinya terhadap pelaksanaan Pilkades. Sosialisasi juga dilakukan untuk mencegah HOAX atau informasi tidak akurat yang beredar di masyarakat dan berpotensi menimbulkan kesalahpahaman. Dalam konteks koordinasi yang lebih rinci, peneliti mencatat beberapa langkah spesifik yang diambil oleh Pemerintah Kabupaten Banjarnegara, antara lain:

1. **Rapat Forkopimda**

Forum ini dimanfaatkan sebagai platform untuk menyusun strategi komunikasi dan penanganan krisis secara bersama-sama, melibatkan berbagai unsur pimpinan daerah seperti Bupati, Kapolres, Ketua DPRD, dan kepala dinas terkait.

2. **Konsultasi ke Gubernur**

Langkah ini sebagai upaya pemerintah daerah untuk mencari arahan dan masukan dari Pemerintah Provinsi Jawa Tengah sebagai representasi pemerintah pusat di tingkat regional.

3. **Konsultasi ke Kemendagri**

Komunikasi intensif dengan Kemendagri menjadi krusial untuk mengklarifikasi perbedaan informasi yang muncul dan mencari solusi yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pemerintah Daerah mengintensifkan upaya diseminasi informasi kepada masyarakat melalui berbagai saluran komunikasi yang tersedia:

- a. **Surat Edaran Resmi** : Penggunaan surat resmi sebagai media komunikasi formal memastikan bahwa informasi terbaru terkait penundaan dan hal-hal lain yang berkaitan dengan Pilkada tersampaikan secara terstruktur melalui hierarki administrasi yang telah ditetapkan.
- b. **Pertemuan Sosialisasi** : Mengundang pihak-pihak terkait dalam pertemuan sosialisasi secara langsung memberikan kesempatan untuk menyampaikan informasi secara detail, menjawab pertanyaan, dan meredam potensi misinformasi.
- c. **Penekanan pada Ketentuan Hukum** : Dalam setiap kegiatan sosialisasi, Dispermades secara konsisten menekankan bahwa setiap keputusan yang diambil oleh pemerintah daerah didasarkan pada ketentuan perundang-undangan yang berlaku, bukan atas dasar preferensi atau kepentingan kelompok tertentu. Hal ini bertujuan untuk membangun kepercayaan publik dan legitimasi terhadap kebijakan yang diambil.

3.8. Kesiapan Pemerintah Dalam Menghadapi Isu Dan Reaksi Masyarakat

Informan mengungkapkan bahwa pemerintah kabupaten sebenarnya telah melakukan upaya antisipatif sebelum terjadinya gejolak dengan menyebarluaskan surat edaran dari Kemendagri kepada para pemangku kepentingan di tingkat desa. Hal tersebut sebagai wujud kesadaran pemerintah akan potensi timbulnya permasalahan terkait pelaksanaan Pilkades di tengah dinamika politik yang kompleks. Namun, terlepas dari upaya antisipasi tersebut, kebijakan penundaan Pilkades Serentak tetap memicu gelombang *reaksi negatif* dari masyarakat, yang berujung pada *aksi demonstrasi*. Berdasarkan keterangan informan, aksi demonstrasi menjadi bentuk ekspresi ketidakpuasan masyarakat terhadap kebijakan penundaan tersebut. Adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan kebijakan pemerintah. Masyarakat yang telah mempersiapkan diri untuk Pilkades merasa aspirasi demokratisnya terhambat oleh keputusan penundaan.

Audiensi pada 22 Februari 2024 dengan calon Kepala Desa menjadi langkah awal untuk menjaring aspirasi dan mencari solusi. Surat Sekretaris Daerah atas nama Bupati Banjarnegara Nomor 141.1/95/PERMADES PPKB/2024 tanggal 23 Februari 2024, yang berisi permohonan diskresi kepada Dirjen Bina Pemerintahan Desa Kemendagri, menunjukkan adanya upaya pemerintah daerah untuk mencari jalan keluar dari situasi yang tidak kondusif.

Menyikapi gejolak yang timbul, pemerintah kabupaten mengambil langkah-langkah reaktif untuk meredam situasi. *Rapat darurat dan mediasi*

menjadi instrumen penting untuk menjalin dialog dengan masyarakat dan mencari titik temu. Selain itu, pemerintah daerah juga berupaya menjaga intensitas komunikasi dengan menggerakkan Camat, BPD, dan Polsek di setiap wilayah, dengan tujuan untuk memastikan penyebaran informasi yang terpusat dan konsisten. Penerbitan Surat Keputusan (SK) pengangkatan kepala desa terpilih juga menjadi langkah strategis untuk memberikan kepastian hukum dan meredakan ketegangan di masyarakat.

Berdasarkan wawancara dengan informan, peneliti mengidentifikasi beberapa poin krusial terkait dinamika Pilkades Serentak dan munculnya reaksi demonstrasi di masyarakat. Beberapa faktor yang diungkapkan informan, yaitu:

1. **Faktor emosional massa** : Informan menyampaikan bahwa emosi massa sebagai salah satu pemicu demo yang terjadi. Hal ini menunjukkan bahwa rasionalitas dalam menerima kebijakan pemerintah terkadang terdistorsi oleh sentimen dan emosi kolektif.
2. **Kurangnya pemahaman tentang perubahan UU** : Keterbatasan pemahaman masyarakat terkait perubahan regulasi, khususnya Undang-Undang Desa, turut berkontribusi pada kesalahpahaman dan penolakan terhadap kebijakan pemerintah.
3. **Disinformasi** : Asumsi dari informan 1, informasi yang "ditambah-tambahi" menjadi faktor lain yang memperkeruh suasana.

3.9. Daftar Nama Kepala Desa Terpilih Pada Pemilihan Kepala Desa Gelombang Ii Di Kabupaten Banjarnegara Tahun 2024

Berikut Daftar Nama Kepala Desa *Terpilih* pada Pemilihan Kepala Desa Serentak Gelombang II Tahun 5 Maret 2024 :

DAFTAR NAMA KEPALA DESA TERPILIH PILKADES SERENTAK GELOMBANG II TAHUN 2024 KABUPATEN BANJARNEGARA			
NO	KECAMATAN	DESA	NAMA
Tanggal Pelantikan : 27 Agustus 2024			
1.	Mandiraja	Panggisari	Budi Setiawan
2.	Purwanegara	Kalitengah	Satimin
3	Pagentan	Metawana	Sidi Suherman
4.	Batur	Sumberejo	Cipto Yuwono
5.		Dieng Kulon	Heriyanto
6	Wanayasa	Balun	Miswono
Tanggal Pelantikan : 3 Februari 2025			
7.	Susukan	Piasa Wetan	Sakir
8.		Kemranggon	Sutoyo
9.	Purwareja Klampok	Kaliwinasuh	Mardjono
10.	Mandiraja	Blimbing	Slamet Riyadi
11.		Mandiraja Wetan	Supriyono
12.	Purwanegara	Kaliajir	Zaenal Arifin
13.		Purwonegoro	Rendra Sabita Noris
14.		Gumiwang	Arina Prabawati
15.	Bawang	Masaran	Dian Eka Winartiningsih
16.		Serang	Jito Setiya Budi Mawarto
17.		Joho	Zukhri Akhmad
18.		Bandingan	Nurul Hastuti Candra
19.		Pucang	Toni Dwi Sulistiyo
20.	Banjarnegara	Ampelsari	Mirah
21.	Sigaluh	Sawal	Akhmad Riyanto
22.		Bojanegara	Ahmat Yahya
23.		Gembongan	Rakim
24.		Sigaluh	Santo Prihatmoko
25.	Madukara	Pekauman	Sugeng Pilihanto
26.		Bantarwaru	Rokhadi
27.		Petambakan	Hery Setyo Pranadi
28.		Blitar	Suprpto
29.		Karanganyar	Tarso
30.		Gununggiana	Kardiyo

31.	Banjarmangu	Gripit	Sugeng
32.		Sigeblog	Akhmad Subandi
33.		Majatengah	Supangat
34.	Wanadadi	Medayu	Anugrah Elan Septian
35.	Rakit	Luwung	Yuli Minarsih
36.	Punggelan	Sawangan	Hengki Subandi
37.	Karangkobor	Pagerpelah	Sukar
38.		Pasuruhan	Prianto
39.		Karanggondang	Narwan
40.		Jlegong	Rosid
41.		Karangkobor	Teguh Mulyadi
42.	Pagentan	Larangan	Bogi Ayu Brilianti
43.		Kalitlaga	Guntur Agus Salim
44.	Pejawaran	Sarwodadi	Agus Subhan
45.		Biting	Kastur
46.		Darmayasa	Tumar
47.		Pegundungan	Murti
48.		Beji	Hartomo
49.		Semarngkung	Kliwon
50.		Pekasiran	Agus Supriyatno
51.		Kepakisan	Bambang Wijonarko
52.	Wanayasa	Legoksayem	Wahyo
53.	Kalibening	Sidakangen	Sarwono
54.		Karanganyar	Kastini
55.		Plorengan	Risno
56.	Pandanarum	Lawen	Dahyo
57.	Pagedongan	Kebutuhjurang	Sujarwo

3.10. Daftar Mitra Media Dinkominfo Banjarnegara

Berikut data Media yang menjadi Mitra dari Dinkominfo :

DATA MITRA MEDIA DINKOMINFO BANJARNEGARA	
NO	NAMA MEDIA
1	TVRI
2	Detikcom
3	MNC Media
4	Suara Banjarnegara
5	Suara Merdeka
6	Radar Banyumas
7	Suara.com
8	TVONE
9	MetroTV

10	Kedaulatan Rakyat
11	serayunews.com
12	timesindonesia.com
13	jatengpress.com
14	suara.com
15	banjarnegaraku.com
16	inews.com
17	jawapes.or.id
18	https://lensanusantara.co.id
19	www.wartaindonesianews.co.id
20	infopublik.com
21	faktajurnal.com



BAB IV

PEMBAHASAN

Penelitian ini membahas bagaimana tahapan Manajemen Krisis dan proses komunikasi yang menyertai sepanjang kasus. Terutama langkah dari Pemerintah Kabupaten Banjarnegara dalam pengambilan keputusan pada tiap tahap krisis yang dilalui. Peneliti akan memaparkan hasil analisis yang didapatkan dari wawancara dengan informan terkait Manajemen Krisis Pemerintah Kabupaten Banjarnegara dalam Menangani Kasus Protes Tuntutan Pelantikan Kepala Desa Tahun 2024 dengan implementasi Model Manajemen Krisis oleh Steven Fink. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data yang diperoleh kemudian dikaji secara mendalam untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai manajemen krisis pada kasus tersebut. Wawancara dilakukan dengan menggunakan panduan daftar pertanyaan yang sistematis serta terstruktur agar dapat mendeskripsikan penelitian secara objektif.

Berdasarkan data yang ditelaah, peneliti menemukan informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Untuk menganalisis data tersebut, menggunakan Model Fink sebagai fokus utama pembahasan. Dalam mendukung penelitian ini agar lebih konkret, digunakan *Situational Crisis Communication Theory* (Teori SCCT) sebagai penguat Model Manajemen Krisis Steven Fink. Peneliti menerapkan model dan teori ini untuk menganalisis temuan data yang telah disajikan pada bab sebelumnya. Pembahasan hasil penelitian juga dikonseptualisasi dengan referensi lainnya.

4.1. Kajian Implementasi Kerangka Model Fink (Anatomi Krisis) Dalam Kasus Protes Tuntutan Pelantikan Kepala Desa di Pemerintah Kabupaten Banjarnegara

Penundaan pelantikan 57 Kepala Desa terpilih dari hasil Pilkades Gelombang II tahun 2024 di Banjarnegara merupakan respon dari turunnya Surat Mendagri tentang disahkannya UU Nomor 3 Tahun 2024 yaitu perubahan atas UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Banjarnegara selaku pemangku kebijakan memiliki posisi krusial dalam dinamika kasus ini. Terdapat dua sisi yang mempengaruhi proses penanganan krisis dari Pemkab Banjarnegara. Pada sisi pertama, harus menjalankan mandat regulasi dan keputusan administratif sesuai peraturan perundang-undangan. Pada sisi kedua, dihadapkan pada tuntutan publik untuk menciptakan keadilan dan menjaga stabilitas sosial. Apabila persoalan ini terus berlanjut, dapat memicu dampak negatif yang mengganggu keberlangsungan institusi pemerintahan mengacu pada apa yang diungkapkan oleh Devlin, bahwa salah satu ciri khas dari kondisi krisis yakni keadaan tidak stabil yang menimpa organisasi (Kriyantono, 2018).

Salah satu langkah penyelesaian krisis pada kasus ini yaitu adanya koordinasi seperti rapat Forum Komunikasi Pimpinan Daerah (Forkopimda). Konteks ini menunjukkan bahwa krisis yang terjadi tidak hanya bersifat administratif, namun juga terdapat proses komunikasi didalamnya (Reynold Seeger dalam Wijayanto et al., 2022). Oleh karena itu, pendekatan manajemen krisis yang komprehensif sangat diperlukan agar pemerintah tidak

hanya menyelesaikan masalah secara formal, tetapi juga upaya membangun kembali kepercayaan publik. Sejalan dengan yang dikatakan oleh Devlin (2007), “*Crisis does not only mean a danger. It also means an oppoprtnuity*”. Agar krisis dapat menjadi titik balik sebuah organisasi menuju hal yang lebih baik, maka dituntut agar melaksanakan strategi krisis dengan baik selama dan sesudah krisis (Kriyantono, 2018).

Pada bab ini, peneliti mengkaji bagaimana krisis protes akibat penundaan pelantikan Kepala Desa di Banjarnegara Tahun 2024 dengan penerapan kerangka manajemen krisis Model Fink yang disebut pula *Anatomy of a Crisis* atau Anatomi Krisis. Menurut Fink, Model Manajemen Krisis dibagi menjadi 4 Tahap diantaranya (*Prodromal*) *Identifikasi Awal Krisis*, (*Acute*) *Respon Krisis*, (*Chronic*) *Pemulihan Krisis*, (*Resolution*) *Pengembalian Kondisi* (Steven Fink dalam Irwanti, 2023). Berikut pemaparan Tahapan Krisis dalam Kasus Protes Tuntutan Pelantikan Kepala Desa di Pemerintah Kabupaten Banjarnegara.

4.1.1. Tahap Identifikasi Awal Krisis (*Prodromal Crisis Stage*)

Pada kasus penundaan pelantikan Kepala Desa di Banjarnegara, Tahap *Prodromal* muncul ketika Pemerintah Kabupaten Banjarnegara berencana melaksanakan Pilkades serentak Gelombang II pada bulan September 2023, tetapi kemudian terbit surat dari Mendagri terkait peraturan pelaksanaan Pilkades. Setelah itu, terjadi gejolak dinamika kasus. Dalam kasus ini, pemicunya berasal dari faktor eksternal, yakni terkait dengan perubahan regulasi UU Tentang Desa Nomor 3 Tahun 2024.

Perbandingan Isi Perubahan Regulasi Undang-Undang (UU) Tentang Desa yang berkaitan dengan Pilkades

Gambar : Cuplikan Undang-Undang RI Tentang Desa

UU No. 3 Tahun 2024

UU No. 6 Tahun 2014

Pasal 39 (1) Kepala Desa memegang jabatan selama 8 (delapan) tahun terhitung sejak tanggal pelantikan. (2) Kepala . . . (2) Kepala Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat menjabat paling banyak 2 (dua) kali masa jabatan secara berturut-turut atau tidak secara berturut-turut.	Pasal 39 (1) Kepala Desa memegang jabatan selama 6 (enam) tahun terhitung sejak tanggal pelantikan. (2) Kepala Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat menjabat paling banyak 3 (tiga) kali masa jabatan secara berturut-turut atau tidak secara berturut-turut.
Pasal 118 Pada saat Undang-Undang ini berlaku: - Kepala Desa dan anggota Badan Permusyawaratan Desa yang telah menjabat selama 2 (dua) periode sebelum Undang-Undang ini berlaku dapat mencalonkan diri 1 (satu) periode lagi berdasarkan Undang-Undang ini. - Kepala Desa dan anggota Badan Permusyawaratan Desa yang masih menjabat pada periode pertama dan periode kedua menyelesaikan sisa masa jabatannya sesuai dengan ketentuan Undang-Undang ini dan dapat mencalonkan diri 1 (satu) periode lagi. - Kepala Desa dan anggota Badan Permusyawaratan Desa yang masih menjabat pada periode ketiga menyelesaikan sisa masa jabatannya sesuai Undang-Undang ini. - Kepala Desa yang sudah terpilih tetapi belum dilantik, masa jabatannya mengikuti ketentuan Undang-Undang ini. - Kepala Desa yang berakhir masa jabatannya sampai dengan bulan Februari 2024 dapat diperpanjang sesuai dengan ketentuan Undang-Undang ini. - Perangkat Desa yang berstatus sebagai pegawai negeri sipil melaksanakan tugasnya sampai ditetapkan penempatannya yang diatur dengan Peraturan Pemerintah.	Pasal 118 - Masa jabatan Kepala Desa yang ada pada saat ini tetap berlaku sampai habis masa jabatannya. - Periodisasi masa jabatan Kepala Desa mengikuti ketentuan Undang-Undang ini. - Anggota Badan Permusyawaratan Desa yang ada pada saat ini tetap menjalankan tugas sampai habis masa keanggotaannya. - Periodisasi keanggotaan Badan Permusyawaratan Desa mengikuti ketentuan Undang-Undang ini. - Perangkat Desa yang tidak berstatus pegawai negeri sipil tetap melaksanakan tugas sampai habis masa tugasnya. - Perangkat Desa yang berstatus sebagai pegawai negeri sipil melaksanakan tugasnya sampai ditetapkan penempatannya yang diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Sumber : <https://peraturan.bpk.go.id>

Tahap ini adalah masa ketika sinyal krisis pertama kali muncul namun belum mencapai puncak. Mengandung makna yang berkaitan dengan Coombs, bahwa Organisasi harus proaktif mendeteksi isu dan mengambil tindakan preventif (Babatunde, 2022).

Dari hasil wawancara peneliti, Dispermades sejak awal mengidentifikasi inkonsistensi antara surat Kemendagri dan pidato pejabat pusat sebagai potensi konflik. Hal ini juga menandai peringatan krisis.

Sejalan dengan saran Kriyantono, organisasi sebaiknya menyadari tanda-tanda krisis di tahap pra-krisis. Temuan ini konsisten dengan ciri prodromal menurut Fink yakni sinyal krisis awal sudah muncul namun belum memuncak (Kriyantono, 2018). Lalu eskalasi krisis tetap tak terhindarkan terutama ketika Pemerintah Kabupaten kembali menerima surat edaran dari Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) tertanggal 20 Februari 2024 yang menjelaskan penundaan pelaksanaan Pilkadaes. Akhirnya memicu protes awal dari publik dengan aksi demonstrasi di Pendapa Kabupaten pada 23 Februari 2024. Pemkab Banjarnegara lantas melakukan **mitigasi awal**, diantaranya :

1. Konsultasi Kebijakan ke Tingkat Provinsi/Pusat

Pemerintah Kabupaten Banjarnegara berkomunikasi dengan Mendagri untuk mengkonsultasikan keputusan final terkait dinamika kasus yang terjadi. Strategi ini dilakukan untuk mendapatkan kejelasan terkait informasi. Pemkab Banjarnegara berusaha untuk mengkonsultasikan jalan tengah dari dinamika kebijakan Pilkadaes. Informasi dari Pemerintah Pusat selalu disampaikan kepada masyarakat Kabupaten Banjarnegara terutama pihak yang berkaitan dengan Pilkadaes. Komunikasi terstruktur diperlukan agar meminimalisir terjadinya munculnya kepanikan dan keterkejutan akibat perubahan keputusan yang ada (Ahmed dalam Kriyantono, 2018).

2. Menyatukan Persepsi Lewat Rapat Internal Sebagai Upaya Meredakan Konflik Melalui Koordinasi Lintas Sektor

Upaya penyamaan persepsi antar-lembaga melalui mekanisme rapat internal serta koordinasi lintas sektor adalah pada Rapat Forkopimda (Forum Koordinasi Pimpinan Daerah). Yakni sebuah rapat

yang melibatkan unsur pimpinan daerah seperti Bupati, Kapolres, Ketua DPRD, serta perangkat daerah terkait. Agar seluruh pihak yang terlibat memiliki satu suara dan pendekatan terpadu dalam menangani krisis. Dalam konteks manajemen krisis, hal ini penting untuk menghindari kontradiksi komunikasi, mempercepat pengambilan keputusan, serta membangun kepercayaan publik (Widyastuti et al., 2024). Berelasi dengan Mitroff, manajemen krisis menuntut pendekatan interdisipliner dan integratif. Sesuai dengan perspektif tersebut, rapat Forkopimda merupakan bentuk konkret dari integrasi dan kolaborasi antarlembaga yang direkomendasikan dalam literatur manajemen krisis (Iftikhar et al., 2023).

3. Mempersiapkan skenario komunikasi

Berdasarkan hasil analisis, peneliti menemukan adanya kesadaran dini terhadap potensi krisis dari Pemkab Banjarnegara dengan membuat persiapan strategi komunikasi dan penyusunan rencana penanganan krisis atau *crisis plan* (Fink & Mitroff dalam Kriyantono, 2018). Pemkab Banjarnegara telah menerapkan prinsip dasar dari teori Fink yaitu tidak menunggu krisis meledak (Komunikasi et al., 2025), melainkan mempersiapkan respon secara sistematis lebih awal untuk memindai lingkungan internal dan eksternal. Pada tahap prodromal, penting bagi organisasi untuk memiliki mekanisme *environment scanning* (Brunett dalam Kriyantono, 2018). Coombs mengatakan, cara yang dapat dilakukan adalah dengan membuat strategi komunikasi yang sesuai dengan situasi krisis (Hamdani M. Syam, Azman, 2022). Coombs (2019)

Berikut **tabel ringkasan skenario komunikasi** terhadap kasus protes tuntutan pelantikan Kepala Desa yang dilakukan oleh Pemkab Banjarnegara :

**Tabel 4.1 Ringkasan Skenario Komunikasi
Kasus Protes Tuntutan Pelantikan Kepala Desa
di Pemerintah Kabupaten Banjarnegara**

Skenario Komunikasi	
Strategi	Tindakan
Komunikasi Internal dan Eksternal Lembaga	Melakukan koordinasi dengan pemangku kepentingan terkait dan mekanisme koordinasi melalui Rapat Forkopimda
Penyesuaian Agenda Pelantikan Kepala Desa	Tetap menyesuaikan pelaksanaan berdasarkan keputusan pemerintah pusat namun disertai pertimbangan dan komunikasi intensif dengan koordinasi-koordinasi untuk mencari jalan tengah permasalahan
Penyebaran Informasi dan Sosialisasi	Mengkomunikasikan hasil keputusan melalui Surat Pemberitahuan yang diedarkan kepada Camat, BPD, serta Kepala Desa Petahana dan disosialisasikan pula kepada Kepala Desa Terpilih



Gambar 4.1. Rapat Koordinasi Forkopimda

Sumber: Arsip Berita – website : <https://banjarnegara.kab.go.id>

Peneliti membandingkan dengan kasus Public Relations Officer Lion Air Group dalam menghadapi isu dan masalah yang berkembang di masyarakat untuk mengantisipasi krisis. Jurnal ini menyoroti bahwa ketika isu atau krisis tidak diantisipasi dengan deteksi awal dan perencanaan komunikasi yang matang, krisis bisa *“booming”* kembali pada publik. Adanya kegagalan mengidentifikasi tanda-tanda awal dan kurangnya perencanaan komunikasi menyebabkan eskalasi krisis menjadi sangat merusak (Fink dalam Iqes Ambarwati et al., 2023). Sejalan dengan yang dikatakan oleh (Coombs, 2015), *“Early planning and strategic communication are critical to help prevent a manageable issue from turning into a full-blown crisis.”* merepresentasikan strategi komunikasi dalam tahap awal krisis sangat menentukan keberhasilan penanganan selanjutnya (Irwanti, 2023).

Pada kasus protes tuntutan pelantikan Kepala Desa di Banjarnegara, peneliti menemukan tindakan Pemkab Banjarnegara dalam tahap prodromal menunjukkan kesiapan mengantisipasi potensi konflik. Dalam pemahaman yang dikatakan oleh Fink bahwa Krisis sebagai *“Inevitable”* yaitu bagian yang tak terhindarkan dalam kehidupan organisasi dan pasti terjadi. Tahap prodromal merupakan fase awal krisis yang ditandai oleh munculnya tanda-tanda peringatan (*warning signs*) yang dapat diidentifikasi melalui pemantauan isu dan dinamika sosial. Sebelum terjadinya krisis, terdapat sejumlah tanda-tanda yang berawal dari isu (Fink dalam Kriyantono, 2018).

4.1.2. Tahap Puncak Krisis (*Acute Crisis Stage*)

Tahap akut krisis berlangsung saat puncak demonstrasi pada 30 April 2024. Dari hasil observasi peneliti, kericuhan tersebut menyebabkan 12 orang terluka dan kerusakan fasilitas publik. Adapun Peneliti menguraikan Penerapan *Acute Crisis Stage* dalam Kasus Protes Tuntutan Pelantikan Kepala Desa di Banjarnegara sesuai hasil rangkuman wawancara dengan narasumber antara lain sebagai berikut :

1. *Crisis Eruption* (Erupsi Krisis)

Krisis meletus ketika kelompok warga melakukan aksi protes terhadap pelantikan kepala desa terpilih. situasi sempat memanas dan berpotensi mengganggu stabilitas sosial. Menegaskan makna *crisis eruption* oleh Fink yaitu sebuah keadaan yang terjadi ketika terdapat insiden tak terduga menimbulkan ketidakstabilan signifikan dalam organisasi atau komunitas, memicu emosi publik dan memerlukan respon segera untuk menghindari eskalasi krisis (Monternel et al., 2023).

2. *Damage Control* (Pengendalian Terhadap Kerusakan)

Pemerintah Kabupaten Banjarnegara segera merespon dengan menggelar rapat koordinasi lintas sektor melalui Forkopimda, menyatukan persepsi antar pemangku kepentingan (TNI, Polri, Pemkab, tokoh masyarakat). Ini merupakan bentuk konkret dari kontrol kerusakan, untuk mencegah meluasnya konflik dan memulihkan ketertiban sosial. Sejalan dalam pernyataan Heath dan O'Hair pada buku *The Handbook of Risk and Crisis Communication edisi kedua*, bahwa pengendalian

kerusakan fase krisis perlu adanya koordinasi lintas sektoral untuk memitigasi dampak dan mencegah disinformasi (Coombs, 2023).

3. *Public Security* (Keamanan Publik)

Media lokal dan masyarakat mulai memperbincangkan situasi tersebut. Pemerintah menyadari bahwa setiap langkah dan keputusan akan diamati oleh publik dan oleh karena itu, Pemkab mengedepankan pendekatan persuasif dan transparansi informasi. Hal ini berelasi dengan penjelasan Coombs bahwa komunikasi yang terbuka dan jujur dengan publik penting untuk mengurangi ketegangan dan menjaga stabilitas sosial selama krisis (Coombs, 2023).

4. *Urgency of Action* (Tindakan Cepat)

Situasi krisis menuntut tindakan segera. Pemkab Banjarnegara melakukan komunikasi formal maupun informal (mediasi) untuk meredakan ketegangan. Sejalan dengan perspektif Rachmat Kriyantono, bahwa respon yang sesegera mungkin dibutuhkan untuk mengontrol situasi krisis (Kriyantono, 2018).

5. *Top-Down Coordination* (Koordinasi Atas Bawah)

Bupati Banjarnegara dan jajaran Forkopimda tampil sebagai pengarah utama penyelesaian masalah. Kepemimpinan dari Bupati dan koordinasi Forkopimda dilakukan untuk menjadi fondasi dalam mengelola komunikasi krisis untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Mengaitkan dengan pemahaman Fink, sinergi antar lembaga dalam masa krisis tidak hanya mempercepat

pengambilan keputusan, tetapi juga meningkatkan kepercayaan publik dalam mengatasi krisis. (Babatunde, 2022).

Berdasarkan hasil uraian tersebut dan penjelasan lain dari narasumber, dapat peneliti simpulkan, reaksi pada Tahap Akut dalam krisis (*Crisis Reaction*). Dapat dikaitkan dengan yang dirangkum oleh Kriyantono, organisasi menghadapi tekanan yang sangat tinggi karena krisis sudah menjadi perhatian publik luas. Oleh karena itu, reaksi yang diberikan harus mencakup komunikasi yang transparan, akurat, dan persuasif agar dapat meredakan ketegangan (Kriyantono, 2018). Menggambarkan pemahaman dari Coombs, berikut garis besar Reaksi Pemkab Banjarnegara dalam penanganan kasus protes tuntutan pelantikan kepala desa :

1. Penguatan komunikasi publik melalui Dinkominfo dengan menyebarkan informasi resmi dan klarifikasi.
2. Sosialisasi ulang kepada masyarakat dan Kepala Desa terpilih tentang dasar hukum penundaan pelantikan.
3. Rapat Forum Koordinasi Pimpinan Daerah (Forkopimda) untuk menyatukan langkah penanganan pada setiap dinamika krisis terjadi.
4. Koordinasi keamanan dengan POLRI dan TNI untuk menjaga situasi tetap terkendali.
5. Pendekatan persuasif dan tatap muka oleh Pj. Bupati untuk meredakan emosi massa yakni ketika pertemuan bersama perwakilan massa demonstrasi.

Karena dinamika terjadi pada waktu yang cukup lama, Pemkab Banjarnegara terus melakukan kebijakan secara berkelanjutan untuk menjaga stabilitas publik (Kriyantono, 2018). Diantaranya dengan melakukan :

1. Koordinasi dengan Kemendagri untuk memvalidasi keputusan penundaan.
2. Sosialisasi intensif melalui pertemuan tatap muka dengan calon Kepala Desa terpilih.
3. Penerbitan SK Penundaan Pelantikan sebagai upaya memberikan kepastian hukum.

Kebijakan yang berkelanjutan ini diterapkan sesuai dengan konteks manajemen krisis Fink yakni, krisis tidak hanya berdampak langsung pada isu utama, tetapi juga menciptakan gelombang efek lanjutan (*ripple effect*) yang bisa memengaruhi reputasi, keuangan, operasional, dan hubungan dengan pihak eksternal organisasi (Kriyantono, 2018).

Berkaitan dengan merespon krisis pada Tahap Akut, peneliti menemukan salah satu jurnal yang menunjukkan kasus dengan respon cepat dan sistematis. Yaitu pada jurnal yang berjudul “*Manajemen Komunikasi Krisis Direktorat Jenderal Pajak Dalam Mengatasi Dampak Negatif Dari Pemberitaan Pajak Pertambahan Nilai Barang Kebutuhan Pokok*”. Pemberitaan ini menimbulkan keresahan publik, memunculkan opini negatif terhadap kebijakan pemerintah, dan memicu tekanan terhadap Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai otoritas fiskal. Mengikuti kerangka tahap akut dalam teori Fink, Langkah DJP menafsirkan respon cepat dan sistematis

dengan fokus pada penanggulangan persepsi negatif, kontrol informasi, dan restorasi kepercayaan publik (Juliana et al., 2022).

Begitupun dalam penelitian kasus protes tuntutan pelantikan Kepala Desa di Banjarnegara, Pemkab merespon cepat dengan segera menurunkan jajaran dinas, aparat keamanan, dan melakukan tindakan komunikasi aktif kepada publik. Langkah Ini mengandung makna bahwa Pemkab memahami urgensi akut dan menjawabnya dengan tindakan nyata secara cepat dan tegas untuk membatasi dampak lebih lanjut serta mencegah krisis lanjutan. (Fink, 1986).

4.1.3. Tahap Pemulihan Awal Pasca Krisis (*Chronic Crisis Stage*)

Dalam kasus penundaan pelantikan Kepala Desa di Banjarnegara (2024), tahapan krisis memasuki fase kronis setelah demonstrasi massa tanggal 30 April 2024. Setelah protes mereda, situasi bergeser ke fase kronis, yaitu tahap pemulihan dan rekonstruksi (Irwanti, 2023). Pada tahap ini, Pemerintah Banjarnegara mengaktifkan serangkaian kebijakan untuk memperbaiki kondisi dan reputasi. Saat fase kronis, Pemerintah Kabupaten Banjarnegara mengambil **Langkah-Langkah Pemulihan** yang komprehensif, diantaranya :

1. Analisis kebijakan terpadu yang membantu pemulihan krisis. Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah bekerjasama dengan Dispermades mengoptimalkan forum komunikasi dan mediasi untuk menjaga stabilitas wilayah. Semua surat edaran dan komunikasi resmi disebar ke Desa. Pemerintah daerah juga mengadakan audiensi kooperatif dengan

masyarakat, melaporkan tuntutan warga ke pemerintah pusat melalui Gubernur, serta memberikan penjelasan ‘dari hati ke hati’ agar publik paham dasar hukum kebijakan penundaan (Goeritman, 2021). Menurut narasumber, hasil dari langkah tersebut, Banjarnegara mampu “bergerak cepat dan melakukan komunikasi intensif” untuk meredam eskalasi konflik (Irwanti, 2023).

2. Intensifikasi komunikasi untuk meredam konflik dan membangun pemahaman. PJ Bupati Banjarnegara bersama Dispermades PPKB Banjarnegara dan jajaran Pemerintah terkait, melakukan pertemuan secara tatap muka dengan semua pemangku kepentingan. Setelah demonstrasi, Pemkab membangun “komunikasi persuasif dengan masyarakat” dan menekankan bahwa penundaan pelantikan bersumber dari perubahan regulasi nasional, bukan inisiatif daerah. Penyampaian ini dipertautkan dengan usaha mereduksi kekhawatiran publik dalam pemaknaan tahap kronis (Kriyantono, 2018). Dengan memastikan isu utama diklarifikasi agar tidak berkembang menjadi krisis baru (Hamdani M. Syam, Azman, 2022).
3. Membagikan informasi valid dan memastikan keberimbangan berita dari berbagai media yang terkait dengan kasus sehingga mencegah adanya Berita HOAKS. Menurut narasumber dari Dinkominfo, ada monitoring pemberitaan di media. Selaras selaras dengan anjuran Coombs, yaitu menjaga komunikasi dua-arah dan memastikan kredibilitas dalam pemulihan citra (Coombs, 2023). Misalnya, jika terdapat kesalahan

pemberitaan atau pengunggahan informasi dari pihak eksternal, melakukan klarifikasi untuk mencegah persepsi negatif yang menggiring opini (Hamdani M. Syam, Azman, 2022).

Berdasarkan sumber dari media pemberitaan online, peneliti menemukan data kasus serupa yaitu dari Kabupaten Konawe Selatan (Sulawesi Tenggara) pada 2024). 96 kepala desa terpilih batal dilantik karena surat penundaan Kemendagri, memicu unjuk rasa massa pendukung. Pada tahap kronis, pihak pemerintah daerah mengupayakan pemulihan. Bupati Konawe Selatan, Surunuddin memberikan janji akan melakukan pelantikan para kepala desa terpilih setelah mengkonsultasikan masalah tersebut kepada Plt. Gubernur Sultra. Selain itu, Bupati mengeluarkan surat edaran resmi untuk meredakan ketegangan antara kubu pendukung kades terpilih dan kades petahana (Kartika, 2024).

Langkah persuasif tersebut seperti yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Banjarnegara salah satunya yaitu menggunakan pendekatan komunikatif dan klarifikasi kebijakan agar konflik tidak melebar. Manajemen krisis tahap kronis krisis menitikberatkan pada komunikasi pemulihan dan kebijakan komunikasi. Serangkaian implementasi ini sejalan dengan tahap pemulihan awal krisis (*chronic stage*) pada manajemen krisis yakni memulihkan kondisi normal sekaligus belajar dari krisis agar reputasi pemerintah tetap terjaga (Fearn Bank dalam Kriyantono, 2018).

4.1.4. Tahapan Pengembalian Kondisi Pasca Krisis (*Crisis Resolution Stage*)

Tahap resolusi krisis (*Crisis Resolution Stage*) dalam model Fink adalah fase akhir krisis ketika situasi sudah mulai kembali ke normal. Dalam konteks protes penundaan pelantikan 57 kades di Banjarnegara, tahap resolusi krisis berlangsung setelah puncak konflik demonstrasi.

Pemkab mempercepat kembali proses pelantikan yang sempat tertunda sesuai arahan Mahkamah Konstitusi, sekaligus memberikan kompensasi kepada kepala desa yang diminta mundur sebelum dua tahun masa jabatan mereka. Kompensasi dihitung berdasarkan gaji tetap dikali sisa masa jabatan, sebagai upaya memitigasi kerugian mereka. Sesuai dengan konsep tahap pemulihan krisis menurut Fink, yaitu mengambil keputusan menyeluruh tentang keberlangsungan organisasi (*life-or-death decision*) (Kriyantono, 2018).

Akhirnya, pelantikan resmi dilakukan pada 27 Agustus 2024 sejumlah 6 Kepala Desa dan 3 Februari 2025 sejumlah 51 Kepala Desa.



Gambar 4.2 Pelantikan enam Kepala Desa terpilih 27/8/2024

Sumber : <https://old.pn-banjarnegara.go.id/berita-pelantikan-dan-pengambilan-sumpah-janji-kepala-desa-kabupaten-banjarnegara>



Gambar 4.3. Pelantikan 51 Kepala Desa pada 3/2/2025

Sumber : <https://piasawetan.desa.id/index.php/artikel/2025/2/3/pj-bupati-banjarnegara-melantik-51-kepala-desa-diantaranya-kepala-desa-piasa-wetan>

Pemerintah daerah mengambil berbagai strategi penyelesaian untuk mengembalikan kondisi normal. Pertama, Stabilitas Mulai Dicapai yaitu setelah gelombang protes besar pada 30 April 2024. Menurut narasumber, Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (Dispermades) berupaya meredam ketegangan dengan memberikan penegasan bahwa akan menjalankan pelantikan secara bertahap, menunggu keputusan dari pusat. Kedua, Krisis Tidak Lagi Menjadi Perhatian Utama (Komunikasi Publik Intensif). Pemkab melakukan sosialisasi tambahan dan pertemuan tatap muka untuk menjelaskan kebijakan perubahan-perubahan sesuai isi surat dari Mendagri. Pasca-demo, pemerintah secara berkelanjutan membangun komunikasi persuasif kepada masyarakat dan menekankan bahwa kebijakan perpanjangan jabatan kades bersifat nasional (UU Desa), bukan keputusan daerah. Ketiga, Evaluasi Mendalam (Pemulihan Kepercayaan Publik). Diputuskan adanya pelantikan simbolis dan dialog rekonsiliasi yang disiarkan media lokal (Ignes Ambarwati et al., 2023).

Strategi penyelesaian tersebut sesuai dengan Ciri Khas Tahap Resolusi (*Resolution Stage*) menurut Fink :

Bagan Ciri Khas Tahap Resolusi Krisis Model Fink



Gambar 4.4. Bagan Ciri Khas Tahap Resolusi Krisis Model Fink

(Bundy et al., 2017) & (Kriyantono, 2018)

Mengutip dari Buku Fink, dikatakan bahwa :

“The crisis is no longer a threat. The organization has survived and is now returning to normalcy. At this stage, the post-mortem begins: What went right? What went wrong? How do we ensure this never happens again?”— Fink, S. (1986). *Crisis Management: Planning for the Inevitable*, hlm.25–27.

Maknanya, krisis telah usai dan tidak lagi menjadi ancaman. Namun, untuk mencegah terjadi lagi dan supaya organisasi tetap berjalan dengan baik, perlu adanya evaluasi dan memastikan bahwa krisis benar-benar tidak akan terjadi lagi (Mitroff dalam Kriyantono, 2018).

4.1.5. Evaluasi Efektivitas Model Fink Sebagai Kerangka Manajemen Krisis Kasus Protes Tuntutan Pelantikan Kepala Desa Di Pemerintah Kabupaten Banjarnegara

Model Fink secara konseptual relevan untuk menilai penanganan krisis ini. Secara konflik, Banjarnegara mengikuti pola empat fase. Tanda peringatan (Rencana pengesahan UU baru dan informasi simpang siur), krisis meledak secara publik (fase akut), kemudian dilakukan langkah pembersihan (fase kronis) dan berangsur mereda (fase resolusi), (Fink dalam Kriyantono, 2018).

Namun menurut peneliti, efektivitas respon Pemkab Banjarnegara dapat dinilai kurang optimal pada tahap prodromal. *Crisis Plan* telah dilakukan, tetapi karena Pemerintah daerah cenderung bersikap reaktif—baru menanggapi setelah protes muncul. Pada tahap akut, Pemkab sempat bingung menghadapi desakan hukum, sehingga komunikasi publik sempat dipenuhi klarifikasi dan penjelasan (contohnya sosialisasi UU Desa). Pada tahap kronis-resolusi, Pemkab mulai mengambil tindakan perbaikan seperti konsultasi dengan *stakeholders* dan penyesuaian kebijakan (penjadwalan ulang pelantikan dan kompensasi) yang sesuai prinsip manajemen krisis.

Mengaitkan dengan makna pendekatan menurut Fink adalah proaktif yakni mengidentifikasi dan menangani resiko sebelum krisis terjadi (Fink dalam Coombs, 2023). Pemberian SK dan Kompensasi kepada kades terdampak serta penundaan pelantikan merupakan bukti niat Pemkab mencari *win-win solution* (Kriyantono, 2018).

Hasil analisis ini juga menginterpretasikan bahwasannya walaupun krisis banjarnegara pada akhirnya mereda, Pemkab Banjarnegara harus tetap waspada terhadap dinamika baru di lapangan. Sejalan dengan petunjuk Fink bahwa krisis “dapat kembali muncul” setelah mereda, evaluasi kebijakan dan komunikasi pemerintah desa wajib terus dilakukan agar pengalaman gelombang II menjadi pelajaran bagi masa depan. Memberi konteks baru berkaitan dengan kerangka Fink dapat membantu menyoroti kelemahan penanganan krisis kasus protes tuntutan pelantikan Kepala Desa di Banjarnegara yaitu kebutuhan untuk lebih awal mengenali sinyal bahaya (fase prodromal) dan menyiapkan rencana krisis terstruktur (Yanuar et al., 2022).

4.2. Elaborasi Situational *Crisis Communication Theory* (Teori Scct Sebagai Penguat Model Fink Dalam Menangani Kasus Protes Tuntutan Pelantikan Kepala Desa Di Pemerintah Kabupaten Banjarnegara

Hasil analisis diperkuat pula oleh kerangka komunikasi krisis SCCT yang fokus pada strategi pesan berdasarkan atribusi tanggung jawab publik. Dalam kasus ini, hasil wawancara mengungkap bahwa mayoritas warga menempatkan penyebab krisis adalah Pemkab Banjarnegara, karena kebijakan penundaan tersebut bersumber dari keputusan birokrasi Pemkab sendiri. Sesuai dengan Teori SCCT yang menyatakan bahwa persepsi publik terhadap siapa yang “bersalah” dapat menentukan respon mereka terhadap organisasi (Coombs, 2015).

Elaborasi dalam kasus ini adalah, Model Fink memberikan kerangka waktu penanganan krisis, sementara Teori SCCT memandu pemilihan pesan dan respon publik yang strategis dalam setiap situasi. Dalam SCCT, untuk memilih strategi respon yang tepat guna melindungi reputasi dan teori ini menurut Coombs, *“is premised on matching the crisis response to the level of crisis responsibility attributed to a crisis”* yang berarti, Strategi komunikasi krisis disesuaikan dengan seberapa besar tanggung jawab yang dipersepsikan publik terhadap organisasi dalam suatu krisis. Artinya, semakin besar publik menganggap organisasi bertanggung jawab atas krisis, maka strategi respon juga harus semakin kuat dan akomodatif (misalnya permintaan maaf, kompensasi), bukan hanya menyangkal atau mengalihkan kesalahan (Timothy, 2017).

4.2.1 Atribusi Tanggung Jawab Dalam Krisis Menurut Teori Scct

Berdasarkan hasil temuan, dalam kasus protes penundaan pelantikan Kepala Desa di Banjarnegara, publik mengatribusi krisis ini kepada keputusan pemerintah daerah untuk mengubah masa jabatan kepala desa dan menunda pelantikan. Artinya, seberapa besar publik menyalahkan pemerintah daerah atas krisis memengaruhi bagaimana mereka menilai reputasi pemerintah daerah dalam membuat segala keputusan (Coombs, 2015). Dikutip dari pernyataan Narasumber, krisis memang terjadi karena rencana perubahan regulasi Undang-Undang, yang menyebabkan keputusan berubah-ubah, sehingga tanggung jawab Pemkab dalam hal ini adalah penyampaian surat

edaran yang diberikan dari Mendagri melalui Gubernur lalu kepada Bupati dan menjembatani aspirasi publik.

Dalam pada penjelasan Coombs, *core* dari SCCT adalah atribusi tanggung jawab krisis. Coombs menyatakan bahwa : "Pemberian tanggung jawab atas krisis memiliki pengaruh besar terhadap bagaimana orang memandang reputasi organisasi yang sedang mengalami krisis." (Coombs, 2015).

Tabel 4.2. Macam-Macam Strategi Respon Krisis Berdasarkan Teori SCCT

Strategi Respons Menurut Teori SCCT			
Kategori Strategi	Jenis Strategi	Penjelasan	Tujuan
1. Denial (Penolakan)	Attack the accuser	Menyerang pihak yang menuduh/ menyebar krisis..	Menolak keterlibatan dan mempertahankan citra.
	Denial	Menyatakan bahwa krisis tidak benar-benar terjadi.	Menghilangkan persepsi adanya krisis.
	Scapegoat	Menyalahkan pihak ketiga.	Mengalihkan tanggung jawab.
2. Diminish (Peredaan)	Excuse	Menyatakan organisasi tidak memiliki kontrol atas krisis.	Mengurangi persepsi tanggung jawab.
	Justification	Menjelaskan bahwa dampak krisis tidak terlalu besar atau dibenarkan.	Membenarkan tindakan organisasi untuk meredam kemarahan publik.
3. Rebuild (Pemulihan)	Compensation	Memberikan kompensasi kepada pihak terdampak.	Memulihkan kepercayaan dan menunjukkan tanggung jawab moral.
	Apology	Mengakui kesalahan dan meminta maaf secara langsung.	Menunjukkan pertanggungjawaban dan empati kepada korban.
4. Bolstering (Penguatan Citra)	Reminding	Mengingatkan publik tentang rekam jejak positif organisasi.	Memperkuat citra positif di tengah krisis.

	Ingratiation	Memuji publik atau stakeholders untuk mendapatkan simpati.	Menjalin kedekatan emosional.
	Victimage	Menyatakan bahwa organisasi juga adalah korban dari krisis tersebut.	Mengurangi beban tanggung jawab moral dengan menempatkan diri sebagai korban.

Coombs, W. Timothy. (2007). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding*. Second Edition. Thousand Oaks: Sage Publications. Hal 143-153.

4.2.2 Klasifikasi Tipe Krisis Dan Respon Publik Menurut Teori Sect Dalam Kasus Protes Tuntutan Pelantikan Kepala Desa Di Banjarnegara

Penelitian ini menemukan bahwa dalam kasus penundaan pelantikan 57 kepala desa di Kabupaten Banjarnegara, terdapat indikasi bahwa pemerintah daerah menampilkan sikap akomodatif terhadap tekanan dan tuntutan masyarakat. Respon ini dapat diamati dari sejumlah tindakan yang diambil oleh Pemerintah Kabupaten Banjarnegara dalam menanggapi krisis tersebut.

Pemerintah daerah secara aktif melakukan klarifikasi kepada publik melalui sosialisasi langsung kepada yang bersangkutan (Kepala Desa Petahana dan Calon Kepala Desa Terpilih) serta forum-forum resmi baik internal maupun eksternal, mengenai alasan penundaan pelantikan kepala desa. Klarifikasi ini disampaikan secara terbuka, yang memungkinkan pemahaman ulang yang dapat dilihat melalui adanya pengakuan terhadap dampak kebijakan yang diterapkan (Coombs, 2023).

Menurut narasumber, Pemkab mengupayakan percepatan proses pelantikan setelah munculnya protes dan desakan dari masyarakat, termasuk menyesuaikan kembali jadwal pelantikan yang sempat tidak pasti, dengan catatan bahwa keputusan yang diambil sudah dikoordinasikan secara struktural kepada Gubernur juga Mendagri. Langkah ini memperlihatkan adanya usaha perbaikan kebijakan dalam merespon dinamika sosial yang berkembang. Pemerintah juga membuka ruang dialog dengan berbagai elemen pemangku kepentingan, seperti tokoh masyarakat, aparat desa, serta unsur pemerintahan lainnya, guna menyampaikan perkembangan terbaru secara transparan dan membangun pemahaman bersama atas keputusan yang diambil.

Dari temuan-temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa respon Pemerintah Kabupaten Banjarnegara terhadap krisis penundaan pelantikan kepala desa cenderung bersifat **akomodatif**. Dalam kerangka *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) yang dikemukakan oleh Coombs pada bukunya, **strategi akomodatif** atau **rebuild strategy** digunakan oleh organisasi ketika terdapat atribusi tanggung jawab yang tinggi dari publik terhadap organisasi (Coombs, 2015).

Strategi ini melibatkan pengakuan kesalahan secara moral dan upaya aktif untuk memperbaiki kondisi, misalnya melalui permintaan maaf, kompensasi, atau revisi kebijakan. Coombs menyatakan bahwa *“Accommodative strategies such as apology and compensation are effective*

in repairing reputational damage when stakeholders attribute high responsibility to the organization” (Coombs, 2015).

Dengan memperhatikan latar belakang krisis, penundaan pelantikan kepala desa di Banjarnegara merupakan konsekuensi dari kebijakan penerapan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 tentang Desa.

Pemerintah daerah melaksanakan kebijakan ini dengan mengikuti arahan Kementerian Dalam Negeri, namun tindakan penundaan ini dilakukan secara sadar oleh aktor birokrasi. Hal tersebut menegaskan kembali bahwa krisis ini bukan disebabkan oleh faktor eksternal seperti bencana alam atau gangguan teknis yang tidak dapat dikendalikan, melainkan berakar dari keputusan internal institusi pemerintahan.

Oleh karena itu, mengaitkan dengan penjelasan Coombs, krisis ini termasuk dalam kategori *preventable crisis*, yaitu krisis yang bersumber dari kesalahan atau kelalaian organisasi sendiri (Muhammad Rafid Alfattah & Sa'diyah El Adawiyah, 2024). Publik secara langsung mengatribusikan tanggung jawab kepada organisasi, dalam hal ini pemerintah kabupaten.

Coombs membagi krisis ke dalam tiga klaster berdasarkan tingkat tanggung jawab yakni :

Tabel 4.3. Klaster Krisis Berdasarkan Teori SCCT Coombs

Klaster Krisis Teori SCCT Menurut Coombs			
Klaster Krisis	Penjelasan Ringkas	Tingkat Atribusi Tanggung Jawab	Contoh Umum
1. Victim Cluster	Organisasi juga menjadi korban;	Rendah	Serangan teroris, bencana alam, rumor

	krisis terjadi di luar kendali organisasi.		jahat, produk disabotase.
2. Accidental Cluster	Krisis terjadi karena kesalahan yang tidak disengaja oleh organisasi.	Sedang	Gangguan teknis, kerusakan alat produksi, kecelakaan operasional.
3. Preventable Cluster	Krisis disebabkan oleh kesalahan organisasi yang dapat dicegah; kelalaian atau pelanggaran.	Tinggi	Skandal korupsi, penipuan, pelanggaran etika, kegagalan keselamatan kerja.

Penjelasannya sebagai berikut :

- a. *Victim Cluster*: Publik tidak menganggap organisasi bertanggung jawab. Oleh karena itu, cukup menggunakan strategi denial.
- b. *Accidental Cluster*: Krisis terjadi karena kecelakaan atau niat baik yang gagal. Disarankan menggunakan strategi diminish (excuse, justification).
- c. *Preventable Cluster*: Tanggung jawab organisasi dianggap besar karena krisis dapat dihindari. Harus menggunakan strategi rebuild (*apology, compensation*).

(Coombs, 2015).

4.2.3 Analisis Strategi Komunikasi Pemerintah Banjarnegara Berdasarkan Teori Scet

Pada awal krisis, pemerintah Kabupaten Banjarnegara dalam konteks ini, masuk dalam kategori strategi diminish karena mencoba meyakinkan publik bahwa :

- a. Penundaan pelantikan terjadi karena alasan perubahan regulasi dan atas keputusan dari Pemerintah Pusat.
- b. Tidak ada niat buruk atau kelalaian dari pemerintah.
- c. Situasi masih dalam batas wajar dan dapat ditangani.

Namun, pendekatan ini tidak berhasil meredam gejolak publik. Masyarakat dan kelompok pendukung calon kepala desa justru menilai bahwa penundaan pelantikan sebagai bentuk pengabaian hak demokratis.

Setelah gelombang protes meningkat, termasuk demonstrasi warga dan liputan media, pemerintah bergeser menggunakan strategi rebuild untuk memulihkan reputasi dan menenangkan ketegangan publik. Strategi ini melibatkan :

- a. Klarifikasi dan sosialisasi terkait perubahan Undang-Undang dan keputusan kebijakan.
- b. Komitmen mempercepat proses pelantikan, termasuk klarifikasi jadwal dan tahapan.
- c. Dialog terbuka dengan pihak yang terdampak.

Tabel 4. 4 Analisis Dinamika Strategi Komunikasi SCCT pada Kasus Protes Penundaan Pelantikan Kepala Desa di Banjarnegara

Dinamika Strategi SCCT				
Tahap	Strategi	Tindakan	Persepsi Publik	Klaster Krisis
Awal	Diminish	Penjelasan prosedural, minimalkan masalah	Pemerintah menghindar, tidak akuntabel	Accidental → Preventable
Sesudah eskalasi	Rebuild	Klarifikasi, permintaan maaf, janji mempercepat proses, dan memberikan jaminan	Pemerintah mulai bertanggung jawab	Preventable

Sumber Referensi : (Coombs, 2015).

4.3. Implikasi Temuan Untuk Praktik Manajemen Krisis Di Pemerintah Daerah

Temuan pada kasus protes tuntutan pelantikan Kepala Desa di Kabupaten Banjarnegara menggaris bawahi perlunya kesiapan struktural (tim krisis dan rencana krisis terperinci), kebijakan komunikasi yang adaptif, dan penguatan kapasitas kelembagaan dalam menghadapi krisis Integrasi hasil analisis Fink dan SCCT memberikan pelajaran penting bagi pemerintah daerah (Kriyantono, 2018).

Secara umum, kerangka Model Fink memberikan struktur temporal dalam memahami dinamika krisis, mulai dari fase peringatan dini hingga tahap resolusi. Sementara itu, teori Situational Crisis Communication Theory (SCCT) yang diperkenalkan oleh Coombs yang menekankan pentingnya menyesuaikan strategi komunikasi berdasarkan atribusi tanggung jawab organisasi atas krisis. Integrasi kedua teori ini memberikan fondasi dalam

mengevaluasi kesiapan dan respon pemerintah daerah terhadap krisis (Ningsih & Dewi, 2021).

4.3.1 Integrasi Antara Model Fink Dan Teori Scct Dalam Konteks Pemerintah Daerah

Dalam kasus penelitian ini, peringatan krisis berupa surat Kementerian Dalam Negeri (Mendagri) bisa dipandang sebagai sinyal awal (fase prodromal), sedangkan pengerahan massa dan penyegelan kantor desa merupakan fase akut. Pemerintah daerah menempatkan diri sebagai pelaksana kebijakan (mengacu pada perintah hukum) dan cenderung menggunakan argumen *excuse* (*diminish*) sesuai pernyataan Narasumber yakni “kami mengikuti kebijakan sesuai isi surat Mendagri”. Pendekatan ini mirip strategi *victim* atau *diminish* SCCT, yaitu menegaskan tanggung jawab berasal dari luar (Mendagri/Undang-Undang) sehingga pemerintah daerah bukan pihak utama yang salah.

Sebaliknya, dari sudut pandang masyarakat, penundaan pelantikan yang dianggap kelalaian atau keputusan sepihak dapat dikategorikan sebagai *preventable cluster*. Dalam hal ini teori SCCT menganjurkan strategi *rebuild* (misalnya permintaan maaf, kompensasi atau mitigasi) yang pada praktiknya tidak diekspresikan secara eksplisit. (Kriyantono, 2018).

Kesimpulannya, Integrasi Fink–SCCT dalam analisis krisis publik di Pemerintah Daerah melibatkan Identifikasi Tahapan Krisis (Fink) dan pemilihan Strategi Komunikasi yang relevan dengan Atribusi Tanggung

Jawab Krisis (SCCT). Dalam konteks pemerintah daerah, kedua teori ini dapat digabungkan untuk menganalisis dan menangani krisis secara lebih komprehensif. Model Fink menyediakan kerangka waktu (*timeline*) krisis yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi kapan krisis mulai muncul (fase prodromal), memuncak (fase akut), dan mereda (fase kronik/resolusi)(Yanuar et al., 2022). Kemudian diperkuat dengan Teori SCCT yang menggambarkan pada setiap fase tersebut untuk menentukan respon komunikasi sesuai dengan karakteristik krisis(Coombs, 2015).

4.3.2. Rekomendasi Strategis Untuk Peningkatan Manajemen Krisis Pemerintah Daerah

Berdasarkan analisis terhadap kasus penundaan pelantikan Kepala Desa di Kabupaten Banjarnegara, bahwa kelemahan utama dalam respon birokrasi terhadap krisis sering kali bersumber pada ketidaksiapan struktural dan lemahnya sistem koordinasi. Oleh karena itu, penelitian ini mengidentifikasi beberapa strategi jangka panjang yang relevan untuk memperkuat kapasitas pemerintah daerah dalam menghadapi krisis sejenis. Temuan awal menunjukkan pentingnya keberadaan struktur formal yang dapat merespons krisis secara cepat dan terkoordinasi. Sejalan dengan apa yang dikatakan oleh Fink tentang perlunya keberadaan *Crisis Plan* dan penggunaan prinsip SCCT oleh Coombs tentang respon krisis berdasarkan klasternya (Kriyantono, 2018).

Mengkaji dari kasus protes tuntutan Pelantikan Kepala Desa di Kabupaten Banjarnegara. Berikut analisis peneliti tentang rekomendasi strategis jangka panjang yang disarankan. :

- a. Pembentukan tim krisis khusus dan perencanaan terperinci, pemerintah daerah perlu membentuk tim krisis yang terlatih dan memiliki tanggung jawab yang jelas (Kriyantono, 2018).
- b. Pelatihan dan simulasi rutin, pelatihan dan simulasi krisis secara berkala sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kesiapan tim maupun seluruh aparat pemerintah daerah. Dapat dikatikan dengan yang disampaikan oleh Fearn-Banks dalam tinjauan manajemen krisis, latihan berkala menjaga kecepatan dan responsivitas tim dalam menghadapi situasi tak terduga (Fearn, 2017).
- c. Penguatan komunikasi publik dan transparansi, pemerintah daerah aktif membangun saluran komunikasi dua-arah dengan publik (kerja sama dengan media lokal, aktif pada media sosial, forum masyarakat) untuk menyampaikan informasi secara terbuka dan responsif (Iftikhar et al., 2023).
- d. Koordinasi antarlembaga yang terintegrasi, koordinasi antar dinas/lembaga (misalnya antara bagian hukum, BPBD, kepolisian, DPRD, dan elemen terkait) harus dikuatkan untuk memastikan respon krisis yang seragam. Konsistensi pesan dan kebijakan antar-unit harus dijaga. Penggunaan komando pusat (satu titik kendali krisis) dan forum koordinasi yang rutin bisa mencegah informasi simpang-siur. (Wijayanto et al., 2022).

Ringkasan Rekomendasi Strategis pada Manajemen Krisis Pemerintah Daerah Berdasarkan Model Fink dan Teori SCCT



Sumber Referensi : (Coombs, 2023), (Irwanti, 2023)

4.3.3. Refleksi Teoritis Terhadap Praktik Manajemen Krisis Dalam Konteks Pemerintah Daerah

Analisis terhadap kasus penundaan pelantikan Kepala Desa di Banjarnegara menghasilkan beberapa pembelajaran penting dalam konteks manajemen krisis di sektor publik. Pertama, pentingnya deteksi dini dan antisipasi terhadap potensi krisis (Kriyantono, 2018), khususnya yang berkaitan dengan perubahan kebijakan di tingkat nasional. Kedua, nilai strategis komunikasi yang transparan dan konsisten dalam meredam ketegangan dan mencegah eskalasi konflik (Coombs, 2023). Ketiga, peran vital koordinasi antar instansi dalam memungkinkan respon yang cepat dan komprehensif terhadap situasi krisis (Monternel et al., 2023). Implikasi dari kasus ini adalah perlunya pemerintah daerah mengembangkan protokol

manajemen krisis yang lebih adaptif terhadap dinamika kebijakan nasional, serta meningkatkan kapasitas dalam komunikasi krisis dan manajemen konflik. Dalam pemahaman pada kasus ini, menekankan pentingnya kepatuhan terhadap putusan hukum yang final dalam penyelesaian konflik di sektor publik (Goeritman, 2021).

Berdasarkan kasus pada penelitian, kejadian protes kasus tuntutan pelantikan Kepala Desa di Banjarnegara hingga sampai terjadinya demonstrasi, selaras dengan pendapat Fink bahwa krisis tidak dapat dihindari dan pasti akan terjadi dalam organisasi (Kriyantono, 2018). Menurut hasil analisis peneliti, mengaitkan Model Fink dalam konteks pemerintahan di Indonesia perlu mempertimbangkan karakteristik sistem yang hierarkis dan terpusat. Interaksi antara kebijakan pusat dan implementasi di daerah menciptakan dinamika unik yang mempengaruhi bagaimana krisis berkembang dan bagaimana pemerintah daerah meresponnya (Monternel et al., 2023). Meskipun menghadapi berbagai tantangan, Pemerintah Kabupaten Banjarnegara telah berhasil mengelola krisis ini dengan menerapkan prinsip-prinsip manajemen krisis yang efektif, sehingga dapat menekan dampak negatif semakin menyebar luas dan mengembalikan situasi ke kondisi normal.

Dalam perspektif SCCT, ada ketidaksesuaian strategi awal pemerintah. Pemerintah Banjarnegara semula menempatkan diri sebagai “korban kebijakan” (victim), sehingga strategi komunikasinya bersifat pembelaan diri (*diminish*). Padahal publik menilai pemerintah sendiri yang mengakibatkan keterlambatan (preventable), sehingga teori SCCT (Irwanti, 2023)

menyarankan strategi *rebuild* (permintaan maaf/kompensasi) untuk memperbaiki persepsi. Menurut analisis peneliti, penerapan strategi SCCT dalam kasus ini tidak konsisten karena pemerintah lebih fokus pada legitimasi prosedur hukum daripada memperhitungkan *attribution of responsibility* dari perspektif publik (Coombs, 2015).

Refleksi berdasarkan kasus ini menunjukkan perlunya **penyesuaian strategi komunikasi** sesuai dengan karakteristik krisis. Keberhasilan penanganan krisis tidak hanya bergantung pada kecepatan dan ketepatan respon, tetapi juga pada kemampuan untuk menyelaraskan kebijakan daerah dengan regulasi nasional yang terus berubah. (Kriyantono, 2018) Sejalan dengan pemahaman kerangka teori Fink dan SCCT, praktik manajemen krisis daerah di Banjarnegara menggarisbawahi **pentingnya sikap proaktif, penyesuaian strategi komunikasi, dan keterlibatan publik demi meredam krisis yang pada dasarnya dapat dicegah.**

4.4 Manajemen Krisis Kasus Protes Penundaan Pelantikan Kepala Desa Di Banjarnegara Dalam Perspektif Al-Qur'an

Pada kasus ini, terdapat prinsip musyawarah yang tercermin ketika Pemkab mengundang 57 kades terpilih untuk mediasi bersama Pj. Bupati Tri Harso. Langkah dialog ini memberi konteks baru mengenai pendekatan musyawarah dalam perspektif al-qur'an. Berdasarkan penelitian ini, pemerintah juga telah melakukan konsultasi dengan Kemendagri dan mematuhi keputusan hukum (MK) sebelum akhirnya menetapkan pelantikan sebagaimana diputuskan.

Situasi penundaan pelantikan kepala desa di Banjarnegara 2024, mengandung **nilai musyawarah dan keadilan** yang relevan dalam Al-Qur'an. Yakni pada QS. Asy- Syura [42]:38 menyatakan:

وَالَّذِينَ اسْتَجَابُوا لِرَبِّهِمْ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَأَمْرُهُمْ شُورَى بَيْنَهُمْ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنفِقُونَ

“Dan orang-orang yang menerima seruan Tuhan mereka dan melaksanakan salat, urusan mereka (diputuskan) dengan musyawarah di antara mereka. Mereka menginfakkan sebagian dari rezeki yang Kami anugerahkan kepada mereka.” (Ulama, 2025).

Ayat ini menekankan pentingnya musyawarah (konsultasi kolektif) dalam menentukan kebijakan bersama. Makna kontekstualnya di zaman kini adalah agar keputusan publik diambil secara terbuka dengan melibatkan semua pihak terkait. Musyawarah dalam manajemen krisis membantu memperoleh solusi yang adil dan dapat diterima bersama (Muttaqin & Apriadi, 2020), selaras dengan prinsip Al-Qur'an.

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ۝٥٨ ﴾

innallâha ya'murukum an tu'addul-amânâti ilâ ahlihâ wa idzâ ĥakamtum bainan-nâsi an tahkumû bil-'adl, innallâha ni'imma ya'idhukum bih, innallâha kâna samî'am bashîrâ

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.

Berdasarkan pemahaman Model Fink di kasus ini, seluruh rangkaian sejalan dengan prinsip Fink bahwa pengabaian sinyal awal akan memperpanjang atau menambah dampak negatif pada krisis (Kriyantono, 2018). Prinsip keadilan juga diteguhkan melalui QS An-Nisa' 4:58, dalam konteks ini menegaskan tuntutan masyarakat agar pemilihan kepala desa dihormati tanpa penundaan. QS An-Nahl 16:90 menegaskan perintah berbuat adil dan kebajikan serta mencegah permusuhan, mengarahkan pengambilan kebijakan agar menyelesaikan konflik dengan adil (Ulama, 2025).



Sejalan dengan landasan ilmiah dan nilai-nilai Al-Qur'an menjadi tuntunan untuk kepemimpinan yang bertanggung jawab, adil, dan berbudi luhur (Fauzi et al., 2024). Penanganan krisis dapat berjalan efektif sekaligus menjaga kepercayaan masyarakat serta mengingatkan para pemimpin untuk bersikap bijak dan teladan dalam setiap langkah penyelesaian krisis (Ulama, 2025).

BAB V

PENUTUP

Pada bab terakhir, penulis menguraikan kesimpulan dan saran yang dihasilkan dari penelitian ini. Kesimpulan ditarik berdasarkan hasil pemaparan data serta analisis yang dilakukan selama proses pengumpulan data. Selain itu, penulis juga memberikan saran sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya yang masih berkaitan dengan topik ini.

5.1. Kesimpulan

Penelitian dilakukan untuk mengetahui bagaimana Pemerintah Kabupaten Banjarnegara memaknai dan mengelola krisis protes penundaan pelantikan Kepala Desa di Pemerintah Kabupaten Banjarnegara tahun 2024. Pemahaman terhadap kasus ini dikonstruksi berdasarkan pendekatan Fink tentang tahapan krisis (*Anatomy of Crisis*) sebagai kerangka interpretatif. Berdasarkan analisis hasil temuan pada sajian data yang diperoleh dari wawancara dan observasi, memungkinkan peneliti untuk membuat kesimpulan dari penelitian ini.

Pada tahap **prodromal**, muncul tanda-tanda potensi krisis dari dinamika Pemilihan Kepala Desa (Pilkades) terutama saat muncul perubahan kebijakan terkait Undang-Undang Tentang Desa. Pemerintah mulai menunjukkan kewaspadaan dengan membangun komunikasi awal bersama para pemangku kepentingan, melakukan koordinasi intensif dengan Forum Komunikasi Pimpinan Daerah (Forkopimda), serta menyusun skenario

komunikasi yang bertujuan untuk memitigasi risiko yang lebih besar. Ketika krisis memasuki **tahap akut**, yakni saat terjadinya demonstrasi besar pada 30 April 2024, situasi krisis berada pada puncaknya. Pemerintah menunjukkan respon cepat melalui penyelenggaraan rapat, penyampaian komunikasi publik, serta upaya mediasi untuk meredakan ketegangan. Berlanjut ke **tahap kronis**, pemerintah mulai fokus pada proses pemulihan dan rekonstruksi kepercayaan. Fokus pemerintah bergeser pada upaya pemulihan dan stabilisasi. Langkah-langkah dilakukan melalui proses sosialisasi kepada para Kepala Desa, klarifikasi informasi yang sempat simpang siur, serta pelaksanaan pelantikan yang mengikuti arahan dari pemerintah pusat. Pada **tahap resolusi**, situasi secara bertahap kembali kondusif. Proses pelantikan Kepala Desa yang bertahap selesai dilaksanakan, opini publik mulai menunjukkan tanda kestabilan dan pemerintah melakukan evaluasi.

Dalam menguatkan kerangka Model Fink, dapat dipertautkan dengan *Situational Crisis Communication Theory* (Teori SCCT). Dipahami sebagai krisis yang dapat dicegah (*preventable crisis*), karena bersumber dari kebijakan yang menyentuh langsung kepentingan masyarakat. Persepsi publik terhadap besarnya tanggung jawab pemerintah daerah membentuk tekanan sosial yang tinggi, yang pada awalnya tidak mampu diredam melalui strategi komunikasi bertipe *diminish*. Seiring meningkatnya eskalasi, pemerintah kemudian bergeser ke strategi *rebuild*, dengan menekankan transparansi, klarifikasi, dan percepatan pelantikan sebagai bentuk pemulihan kepercayaan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Banjarnegara mengelola krisis secara bertahap merefleksikan Model Fink, mulai dari deteksi awal, respon cepat saat krisis memuncak, hingga pemulihan dan evaluasi pasca krisis. Strategi komunikasi pemerintah mengalami pergeseran dari pembenaran menuju pendekatan rekonstruktif (rebuild) untuk memulihkan kepercayaan publik. Temuan ini menegaskan bahwa pemahaman atas *Anatomy of Crisis* diperkuat dengan *Situational Crisis Communication Theory*, menafsirkan pentingnya strategi komunikasi yang adaptif dalam menghadapi krisis yang bersifat *preventable*.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Dalam menjalankan penelitian ini, terdapat sejumlah batasan yang perlu diperhatikan, diantaranya :

1. Keterbatasan Metodologis

Terdapat keterbatasan sumber data dari wawancara yang hanya berdasarkan keterangan Pemerintah Kabupaten Banjarnegara sebagai narasumber utama. Peneliti tidak mengeksplorasi pandangan dari pemangku kepentingan lain pada kasus ini seperti Kepala Desa dan Masyarakat yang mengikuti demo. Sehingga kurang memperkaya perspektif yang akan semakin memperdalam analisis.

2. Keterbatasan Teoritis

Keterbatasan teoritis dari penelitian ini adalah ketiadaan perspektif yang menyoroti aspek partisipasi masyarakat dalam proses

pengambilan keputusan terkait penundaan pelantikan untuk memahami sudut pandang dari publik eksternal dalam merespon terjadinya krisis. Analisis hanya dapat berfokus pada respon pemerintah daerah tanpa mengeksplorasi bagaimana partisipasi warga dalam proses kebijakan. Diperlukan tambahan integrasi dengan teori yang mampu memberi konteks baru terkait peran aktif partisipasi publik dalam manajemen krisis pemerintahan.

3. Keterbatasan Peneliti

Berikutnya keterbatasan peneliti berhubungan dengan keterbatasan metodologis dan teoritis. Karena kurangnya akses peneliti untuk bisa berkomunikasi dengan Kepala Desa dan Massa yang menghadiri demo, sehingga data yang ditemukan hanya berfokus pada pemahaman Pemerintah Kabupaten Banjarnegara selaku pihak yang menangani krisis. Peneliti juga memiliki keterbatasan dalam menentukan waktu penelitian, sehingga proses pengumpulan data primer dari wawancara baru dilaksanakan setelah kasus telah berjalan kurang lebih satu tahun kemudian.

5.3 Saran

Setelah melakukan penelitian dan menemukan data serta fakta terkait kasus protes tuntutan pelantikan Kepala Desa di Banjarnegara, Terdapat kelebihan Pemerintah Kabupaten Banjarnegara dalam menangani krisis dan kekurangan yang dapat diperbaiki sebagai berikut :

1. Saran bagi Pemerintah Kabupaten Banjarnegara, peneliti berharap agar kedepannya terdapat peningkatan kesiapsiagaan deteksi dini masalah pada suatu isu guna meminimalisir potensi konflik sejak fase prodromal. Deteksi dini krisis juga perlu mencakup faktor eksternal, seperti dinamika sosial di masyarakat, guna memperkuat respon preventif sebelum krisis berkembang lebih luas. Kajian komparatif tentang manajemen krisis juga dapat menjadi salah satu langkah untuk memahami faktor kontekstual keberhasilan strategi. Harapannya, dengan memperkuat analisis persepsi publik dalam dinamika krisis di pemerintahan lokal, serta pelaksanaan evaluasi pasca-krisis untuk mengukur efektivitas regulasi dan komunikasi, dapat menjadi dasar perbaikan kebijakan dan sistem manajemen krisis di masa mendatang.
2. Saran bagi peneliti selanjutnya berdasarkan temuan dan keterbatasan dalam penelitian ini yaitu, memperluas cakupan wilayah dan rentang waktu guna memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh terhadap dinamika krisis. Fokus tematik juga perlu diperdalam, terutama pada setiap fase krisis dalam Model Fink, seperti aspek komunikasi dan pengambilan keputusan, untuk memperkuat kedalaman analisis. Pemanfaatan literatur yang lebih luas, termasuk studi kasus di tingkat nasional dan internasional untuk memperkaya perspektif teoretis. Selain itu, pengembangan instrumen evaluatif terkait efektivitas komunikasi krisis dapat menjadi kontribusi aplikatif bagi perbaikan tata kelola krisis di tingkat pemerintah daerah.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Coombs, W. T. (2023). *The Handbook of Crisis Communication : Second Edition* (H. Sherry (ed.); 2nd ed.). Wiley.

Coombs, W. T. (2023). *The Handbook of Crisis Communication : Second Edition* (H. Sherry (ed.); 2nd ed.). Wiley.

Coombs. (2015). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding* (4 (ed.)). Sage Publications.

Fearn, B. &. (2017). *Crisis communications: A casebook approach* (5th ed.). Routledge.

Hamdani M. Syam, Azman, D. Y. (2022). *Komunikasi Krisis Strategi Menjaga Reputasi Bagi Organisasi Pemerintah*. 114.

Irwanti, M. (2023). *Manajemen Krisis Komunikasi* (1st ed.). Widina Media Utama.

Jefkins, Frank. (2019). *Public Relations*. Jakarta : Penerbit Erlangga.

Jekins, F. (2019). *Public Relations* (5th ed.). Penerbit Erlangga.

Kriyantono, R. (2018). *Public Relations, Issue & Crisis Management* (2nd ed.). Prenadamedia Group.

Kriyantono, R. (2020). *Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif dan Kualitatif* (2nd ed.). Prenadamedia Group.

Kriyantono, Rachmat. (2017)). *Public Relations Perspektif Barat & Lokal Aplikasi Penelitian dan Praktik*. Jakarta : Prenadamedia Group.

Nova, Frisan. (2017). *Crisis Public Relations*. Depok : Rajawali Pers.

Ruslan, Rosady. (2017). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta : Rajawali Pers.

Scott M, Cutlip, Allen H. Center, Glen M. Broom. (2016). *Efective Public Relations*. Jakarta : Kencana.

Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (M. Dr. Ir. Sutopo. S. Pd. ALFABETA, Cv.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian & Pengembangan Research and Development*. Bandung : Penerbit Alfabeta.

- Suprawoto. (2018). *Government Public Relations: Perkembangan dan Praktik di Indonesia*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Timothy, C. W. (2017). *Social Media and Crisis Communication* (L. L. A. Yan Jin (ed.); 1st ed.). Routledge.
- Wasesa, S. A. (2022). Strategi Public Relations, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama Wijana, I Nyoman, Listiawati, Ni Putu, Ekaningtyas, Drajiati, Ni Luh.

Jurnal :

- Angkasa, N., & Nuzirwan, N. (2022). Peran Kepala Desa Dalam Pengelolaan Dana Desa. *Audi Et AP: Jurnal Penelitian Hukum*, 1(02), 101–107.
- Anoke, B. (2023). Curbing the Prevalence of Inter-communal Conflicts in Nigeria: The Public Relations Perspective. *BLUESLAND JOURNAL OF ARTS AND SOCIAL SCIENCE*, 1(1).
- Babatunde, K. A. (2022). Public Relations and Social Media for Effective Crisis Communication Management. *Jurnal Bina Praja*, 14(3), 543–553. <https://doi.org/10.21787/jbp.14.2022.543-553>
- Fitrayatra, E., Sari, N. R. S., & Burhan, P. (2022). Respon Krisis IRT Mengenai Pemberitaan Kelangkaan Minyak Goreng. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 7(1), 26-39.
- Goeritman, H. I. N. (2021). Crisis communication of Indonesia government during pandemic covid-19 using social media. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komunikasi*, 23(1), 1–19. <http://dx.doi.org/10.33169/iptekkom.23.1.2021.1-19>
- Iftikhar, R., Majeed, M., & Drouin, N. (2023). Crisis management process for project-based organizations. *International Journal of Managing Projects in Business*, 16(8), 100–125. <https://doi.org/10.1108/IJMPB-10-2020-0306>
- Ignes Ambarwati, Mochammad Mirza, Ari Suseno, & Alamsyah Alamsyah. (2023). Peran Public Relations dalam Mengatasi Manajemen Krisis. *MASMAN: Master Manajemen*, 2(1), 18–26. <https://doi.org/10.59603/masman.v2i1.256>
- Juliana, R., Asmara, S., & Kurniawati, D. (2022). Manajemen Komunikasi Krisis Direktorat Jenderal Pajak dalam Mengatasi Dampak Negatif dari

Pemberitaan Pajak Pertambahan Nilai Barang Kebutuhan Pokok. *Komunika*, 18(2), 17-35.

Komunikasi, J., Politik, I., Kasus, T., & Erspro, B. (2025). *Retorika Retorika*. 7482, 303–312.

Lani, O. P., & Handayani, B. (2021). Peranan Humas Pemerintahan (Government Public Relations) dalam Menciptakan Reputasi Pemerintahan yang Baik. *LONTAR: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(2), 130-140.

Luawo, E. R. A. L. (2022). Manajemen Isu Government Public Relation Dalam Menanggapi Berita Pada Media Massa Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Gorontalo (*Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri*).

Monterel, B., Kilag, O. K., & Restauero, G. (2023). Crisis Response and Employee Engagement: The Dynamics of Organizational Resilience with Fink's Model. *Excellencia: International Multi-Disciplinary Journal of Education* (2994-9521), 1(5), 279–291.

Monterel, B., Kilag, O. K., & Restauero, G. (2023). Crisis Response and Employee Engagement: The Dynamics of Organizational Resilience with Fink's Model. *Excellencia: International Multi-Disciplinary Journal of Education* (2994-9521), 1(5), 279–291.

Muhammad Rafid Alfattah, & Sa'diyah El Adawiyah. (2024). Manajemen Krisis Bank Syariah Indonesia Dalam Membentuk Citra Positif. *TUTURAN: Jurnal Ilmu Komunikasi, Sosial Dan Humaniora*, 2(2), 13–23. <https://doi.org/10.47861/tuturan.v2i2.910>

Ningsih, A. S., & Dewi, P. A. R. (2021). Manajemen krisis humas Universitas Negeri Surabaya dalam menangani kasus bullying PKKMB online Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya. *Commercium*, 04(02), 172–182 <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/Commercium/article/view/41938>

Nurdyansyah, E., Rahim, F., Syazili, M., & Ayu, N. P. (2024). 2024 Madani : Jurnal Ilmiah Multidisiplin Implementasi Manajemen Publik Relation Sebagai Etika Komunikasi Dalam Bisnis 2024 Madani : Jurnal Ilmiah Multidisiplin. 2(10), 781–788.

Parlindungan, D. R., & Rengkuan, K. J. (2022). Manajemen Krisis Manajemen Krisis Public Relations PT Jakarta Propertindo dalam Menangani Revitalisasi Taman Ismail Marzuki Jakarta. *KALBISOCIO Jurnal Bisnis dan Komunikasi*, 9(2), 21-26.

- Segarwati, Y., & Rakhmaniar, A. (2022). Strategi Humas Pemerintah Kota Bandung dalam Menangani Krisis Pandemi Covid-19. *Jurnal Komunikasi Nusantara*, 3(2), 119-128.
- Septyana, G. H. (2021). Strategi Manajemen Krisis PORTA BY THE AMBARRUKMO Oleh Departemen Sales Marketing Dalam Membangun Citra Positif Pada Masa Pandemi Covid-19 (*Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada*).
- Utami, F. S. (2022). *Strategi Manajemen Krisis Klinik Narini Medical Aesthetic Di Era Pandemi Covid-19*. Universitas Nasional.
- Vebrianti, S., & Hidayat, D. (2020). Manajemen Krisis Study From Home dan Kebijakan di Masa New Normal. Diperoleh dari https://www.researchgate.net/publication/350694357_MANAJEMEN_KRISIS_STUDY_FROM_HOME_DAN_KEBIJAKAN_DI_MASA_NEW_NORMAL.
- Wea, E. R. (2022). Komunikasi Krisis Dinas Pariwisata DIY (Studi Kasus Terkait Manajemen Komunikasi Krisis Dinas Pariwisata DIY Dalam Masa Adaptasi Kebiasaan Baru) (*Doctoral dissertation, UPN'Veteran" Yogyakarta*).
- Widyastuti, A., & Ekoputro, W. (2023). Strategi Komunikasi Krisis Humas Pemkab Nganjuk Dalam Pemulihan Citra Pasca Kasus Korupsi. *Sintesa*, 2(02), 124-139.
- Widyastuti, T. U., Astuti, P., Adawiyah, R., Oktaoufy, F., & Haikal, M. F. (2024). *Ditengah Krisis : Manajemen Komunikasi Public Relation Menangani Situasi Darurat*. 3(04), 503–510.
- Wijayanto, W., Martini, R., & Elsitra, G. N. (2022). Kajian Kritis Komunikasi Krisis: Belajar dari Kerumitan Komunikasi Pemerintah Menghadapi Pandemi Covid-19. *Politika: Jurnal Ilmu Politik*, 13(1), 149–166. <https://doi.org/10.14710/politika.13.1.2022.149-166>
- Yanuar, D., Muharman, N., Rahmawati, R., Sartika, M., & Oktayuana, Y. A. (2022). Manajemen Krisis Hotel Kyriad Muraya Banda Aceh Saat Pandemi COVID-19. *Jurnal Komunikasi Global*, 11(1), 139–163. <https://doi.org/10.24815/jkg.v11i1.25321>

Skripsi

- Dwianti, Sekar. (2022). *Manajemen Krisis Public Relations Pt. Pertamina Ep Lirik Field Wilayah Kerja Kabupaten Indragiri Hulu Dalam Menghadapi Krisis Bencana Non Alam (Pandemi Covid-19)*. Diakses dari <https://repository.uinsuska.ac.id/60088/1/GABUNGAN%20SKRIPSI%20KECUALI%20BAB%20V.pdf>

Fajri, Adianugrah. (2022). *Strategi Komunikasi Krisis Dinas Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kabupaten Magelang Dalam Menghadapi Pandemi COVID-19*.

Imanuela, Eunice. (2022). *Analisis Manajemen Krisis Humas Kementerian Perdagangan Dalam Menangani Kasus Kelangkaan Minyak Goreng*.

Kelvianto, Listyo. (2020). *Manajemen Isu Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan Dalam Menanggapi Berita di Media Massa Tentang Kebakaran Hutan dan Lahan*, Universitas Sriwijaya. Diakses dari https://repository.unsri.ac.id/33415/69/RAMA_70201_07031381621149_0001057901_01_front_ref.pdf

Pramudya, W. (2024). *Excellence Theory of Public Relations Dalam Meningkatkan Literasi Data Statistik Provinsi Jawa Tengah Pada Humas Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah*. Universitas Islam Sultan Agung.

Website

Badan Pemeriksaan Keuangan, R. I. (2025). *Undang-undang (UU) No. 13 Tahun 1950 Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Tengah*. Badan Pemeriksaan Keuangan. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/60295>

detikjateng. (2024, 1 Mei). *3 Fakta Demo Tuntut Pelantikan Kepala Desa di Banjarnegara Ricuh*. Diakses pada 15 Juni 2024 dari <https://www.detik.com/jateng/berita/d-7318906/3-fakta-demo-tuntut-pelantikan-kades-di-banjarnegara-ricuh>

Dinkominfo. (n.d.). *Profil Dinkominfo*. Website Dinkominfo Banjarnegara. <https://dinkominfo.banjarnegarakab.go.id/>

Dispermades. (n.d.). *Profil Dispermades*. Website Dispermades Kabupaten Banjarnegara. <https://dispermadesppkb.banjarnegarakab.go.id/>

Dwiana Jati Setiaji. (2024, 28 April). *AKSI Banjarnegara Menilai Proses Pilkades 57 Desa Cacat Hukum, Ini Tuntutan Mereka*. Diakses pada 15 Juni 2024 dari <https://banyumas.suaramerdeka.com/banyumas/0912530632/aksi-banjarnegara-menilai-proses-pilkades-57-desha-cacat-hukum-ini-tuntutan-mereka>

Kartika, M. (2024). *Bupati Konawe Selatan Menangis Akibat Tertundanya Pelantikan 96 Kades Terpilih*. Humas Mahkamah Konstitusi RI.

<https://testing.mkri.id/berita/bupati-konawe-selatan-menangis-akibat-tertundanya-pelantikan-96-kades-terpilih-21748>

LSPR. (2023). *Membedah Perbedaan Public Relations dan Humas dalam Strategi Komunikasi*. LSPR NEWS ONLINE. <https://www.lspr.ac.id/perbedaan-public-relations-dan-humas/>

Pemkab, B. (n.d.). *Website resmi pemerintah kabupaten banjarnegara*. Pemerintah Kabupaten Banjarnegara. <https://banjarnegarakab.go.id/>

Puskominfo. (2024, 1 Mei) Imbas Diberlakukannya UU No 03/2024, Pelantikan 57 Kepala Desa Terpilih Banjarnegara Ditunda 2 Tahun Kedepan. Diakses pada 15 Juni 2024 dari <https://puskominfo-ppdi.or.id/imbas-diberlakukannya-uu-no-03-2024-pelantikan-57-kepala-desa-terpilih-banjarnegara-ditunda-2-tahun-kedepan/>

Suara, M. (2024). *Proses Pilkades Serentak Gelombang II Tahun 2024 di Banjarnegara menemui babak baru*. Suara Merdeka.

Uje Hartono. (2024, 29 April). *Pelantikan 57 Kades Terpilih di Banjarnegara Ditunda 2 Tahun, Ini Sebabnya*. Diakses pada 15 Juni 2024 dari <https://www.detik.com/jateng/berita/d-7316453/pelantikan-57-kades-terpilih-di-banjarnegara-ditunda-2-tahun-ini-sebabnya#>

Uje Hartono. (2024, 30 April). *Demo Tuntut Kades Tetap Dilantik di Banjarnegara Ricuh, 12 Terluka-2 Diamankan*. Diakses pada 15 Juni 2024 dari <https://www.detik.com/jateng/berita/d-7318666/demo-tuntut-kades-tetap-dilantik-di-banjarnegara-ricuh-12-terluka-2-diamankan>

Uje, H. (2024). *Demo Tuntut Kades Tetap Dilantik di Banjarnegara Ricuh, 12 Terluka-2 Diamankan*. Detik Jateng.

Undang-Undang No. 3 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa(Indonesia). Diakses tanggal 15 Juni 2024. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/283617/uu-no-3-tahun-2024>

Website Humas, K. B. (2025). *Letak Geografis Kabupaten Banjarnegara*. Pemerintah Kabupaten Banjarnegara. <https://banjarnegarakab.go.id/pemerintahan/letak-geografis/>