

Abstrak
“Manajemen Krisis *Public Relations* PDAM Tirta Kelimutu Kab. Ende Nusa Tenggara Timur (Analisis Studi Kasus Dalam Peristiwa Air Keruh Akibat Musim Hujan Berkepanjangan)”

Agnes Ewaldina Pake

17071107

Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bisnis jasa pendistribusian air bersih, PDAM Tirta Kelimutu bertanggungjawab dalam mengupayakan air bersih yang dialirkan kepada para pelanggan harus mempunyai kualitas terbaik. Pada awal Januari hingga pertengahan Februari 2019 kualitas air bersih PDAM Tirta Kelimutu mengalami kekeruhan yang diakibatkan oleh curah hujan yang tinggi yang menyebabkan tanah longsor dan membuat pipa yang tidak mampu menahan beban tanah dan bebatuan menjadi patah. Hal ini kemudian menyebabkan air hujan yang bercampur lumpur tersebut ikut masuk kedalam melalui pipa yang patah dan menyebabkan air menjadi keruh. Kejadian tersebut berdampak pada perekonomian perusahaan dan secara tidak langsung menuntut pihak perusahaan untuk berindak cepat untuk mengatasi situasi krisis tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode analisis studi kasus kualitatif dengan teknik pengumpulan data, observasi, wawancara dan studi pustaka yang bertujuan untuk mengetahui strategi manajemen krisis serta peran *public relations* dalam menangani krisis di PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah manajemen krisis dan *public relations*. Krisis harus dikelola dengan cepat dan tepat dengan menggunakan strategi manajemen krisis. Krisis yang dihadapi oleh PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende merupakan krisis air bersih yang disebabkan oleh musim hujan. Dalam peristiwa air keruh tersebut PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende mengatasi krisis dengan menggunakan strategi adaptif dengan langkah-langkah penanganan krisis yang cukup luas yaitu modifikasi operasional, kompromi, dan meluruskan citra melalui komunikasi krisis dan juga beberapa upaya jangka pendek yang dilakukan untuk mengurangi tingkat kekeruhan air dengan membersihkan bak penampung air lebih sering dari biasanya, membersihkan

pipa jaringan PDAM ke masyarakat, kemudian mengganti filter pada bak penampung air, dan juga pembubutan disinfektan, kaporit, soda dan kalsium untuk mematikan kuman-kuman tersebut. Meskipun belum pernah ada perencanaan manajemen krisis sebelumnya yang dilakukan oleh PDAM Tirta Kelimutu. Dalam menangani krisis ini peran public relations lebih banyak diambilalih oleh direktur utama perusahaan karena keberadaan humas PDAM Tirta Kelimutu tidak begitu bereperan penting karena PDAM merupakan perusahaan daerah yang berorientasi pada bidang bisnis sehingga membuat *public relations* di PDAM lebih difokuskan pada bidang pemasaran dan pelayanan pelanggan.

Kata Kunci :Manajemen Krisis, Public Relations

Abstract

"Public Relations Crisis Management PDAM Tirta Kelimutu Kab. Ende East Nusa Tenggara (Case Study Analysis of Turbid Water Incidents Due to the Prolonged Rainy Season) "

Agnes Ewaldina Pake

17071107

As a company engaged in the clean water distribution service business, PDAM Tirta Kelimutu is responsible for making the clean water supplied to customers of the highest quality. In early January to mid-February 2019, the clean water quality of PDAM Tirta Kelimutu experienced turbidity caused by heavy rainfall which caused landslides and broke pipes that were unable to withstand the weight of the soil and rocks. This then causes rainwater mixed with mud to enter through the broken pipe and cause the water to become cloudy. This incident had an impact on the company's economy and indirectly required the company to act quickly to resolve the crisis situation. This study uses a qualitative case study analysis method with data collection techniques, observation, interviews and literature study which aims to determine the crisis management strategy and the role of public relations in dealing with crises in PDAM Tirta Kelimutu, Ende Regency. The theory used in this research is crisis management and public relations. Crises must be managed quickly and appropriately using a crisis management strategy. The crisis faced by PDAM Tirta Kelimutu Ende Regency is a clean water crisis caused by the rainy season. In the turbid water incident, PDAM Tirta Kelimutu, Ende Regency, handled the crisis by using an adaptive strategy with a wide range of crisis management measures, namely operational modification, compromise, and straightening the image through crisis communication and also some short-term efforts made to reduce the level of water turbidity by cleaning the water reservoir more often than usual, cleaning the PDAM network pipe to the community, then replacing the filter in the water reservoir, and also turning disinfectant, chlorine, soda and calcium to turn it off. these germs. Even though there has never been any previous crisis management planning carried out by PDAM Tirta Kelimutu. In dealing with this crisis, the main director of the company took over the role of public relations because the presence of public relations at PDAM Tirta Kelimutu was not so important because PDAM is a regional company that is business-oriented, thus making public relations in the PDAM more focused on marketing and customer service.

Keywords: Crisis Management, Public Relations