

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji strategi komunikasi krisis yang diterapkan oleh DPRD Kabupaten Banyumas dalam upaya memulihkan kepercayaan publik di masa krisis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan dan dampak dari berbagai kerangka komunikasi strategis, khususnya strategi *denial*, *diminish*, *rebuild*, dan *bolstering* menggunakan *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) oleh W. Timothy Coombs dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi dengan validasi data melalui triangulasi sumber serta analisis data menggunakan model interaktif Milles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan strategi *denial* justru memicu kemarahan publik karena dianggap tidak peka terhadap kesulitan ekonomi masyarakat. Strategi *diminish* yang menonjolkan penurunan angka kemiskinan juga gagal mendapatkan simpati di tengah tingginya angka kemiskinan. Sementara itu, strategi *rebuild* dinilai tidak efektif akibat respon komunikasi yang informal dan tidak memadai, seperti penggunaan surat tanpa atribut resmi institusi. Sebagai solusi, penelitian ini mengemukakan strategi *bolstering* melalui transparansi dan pencapaian positif sebagai jalan restorasi kepercayaan publik. Temuan ini menekankan pentingnya komunikasi yang jelas, transparan, dan empatik. DPRD Kabupaten Banyumas direkomendasikan untuk mengadopsi langkah proaktif berbasis data guna menumbuhkan kembali kepercayaan masyarakat di masa depan.

Kata kunci: Komunikasi Krisis, DPRD Kabupaten Banyumas, SCCT, Kepercayaan Publik, Strategi Komunikasi.

ABSTRACT

This study examines the crisis communication strategies implemented by the Banyumas Regency Regional People's Representative Council (DPRD) in an effort to restore public trust during the crisis. This study aims to analyze the implementation and impact of various strategic communication frameworks, specifically the denial, diminish, rebuild, and bolstering strategies using the Situational Crisis Communication Theory (SCCT) by W. Timothy Coombs with a qualitative approach. Data collection techniques included observation, in-depth interviews, and documentation with data validation through source triangulation and data analysis using the Milles and Huberman interactive model. The results showed that the use of the denial strategy actually triggered public anger because it was considered insensitive to the community's economic difficulties. The diminish strategy, which emphasized poverty reduction, also failed to gain sympathy amidst the high poverty rate. Meanwhile, the rebuild strategy was deemed ineffective due to informal and inadequate communication responses, such as the use of letters without official institutional attributes. As a solution, this study proposed a bolstering strategy through transparency and positive achievements as a way to restore public trust. These findings emphasize the importance of clear, transparent, and empathetic communication. The Banyumas Regency DPRD is recommended to adopt proactive, data-driven measures to rebuild public trust in the future.

Keywords: Crisis Communication, Banyumas Regency DPRD, SCCT, Public Trust, Communication Strategy.