



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.1660, 2013

KEMENTERIAN PERTAHANAN. Komunikasi.
Krisis. Pengelolaan. Pedoman.

**PERATURAN MENTERI PERTAHANAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 41 TAHUN 2013
TENTANG**

**PEDOMAN PENGELOLAAN KOMUNIKASI KRISIS
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PERTAHANAN**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
MENTERI PERTAHANAN REPUBLIK INDONESIA,**

- Menimbang :**
- a. bahwa saat ini Kementerian Pertahanan belum memiliki pedoman atau panduan penyelenggaraan komunikasi krisis yang dapat membantu pimpinan dan seluruh pegawai dalam rangka mencegah dan mengatasi krisis yang terjadi di lingkungan Kementerian Pertahanan;**
 - b. bahwa dalam rangka mencegah dan mengatasi krisis agar Kementerian Pertahanan tidak kehilangan arah dan kendali dalam penyelenggaraan komunikasi krisis, perlu peraturan sebagai pedoman atau panduan dalam pengelolaan komunikasi krisis, guna mencegah permasalahan yang muncul menjadi lebih besar dan meminimalkan resiko;**
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pertahanan tentang Pedoman Pengelolaan Komunikasi Krisis di Lingkungan Kementerian Pertahanan;**

- Mengingat** : 1. Peraturan Menteri Pertahanan Nomor 16 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertahanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 469);
2. Peraturan Menteri Pertahanan Nomor 14 Tahun 2011 tentang Standar Layanan Informasi Pertahanan di lingkungan Kementerian Pertahanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 469);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERATURAN MENTERI PERTAHANAN TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN KOMUNIKASI KRISIS DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PERTAHANAN.**

BAB I
KETENTUAN UMUM

Bagian Kesatu
Pengertian
Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Organisasi adalah Kementerian Pertahanan sebagai Lembaga Pemerintah yang menjalankan salah satu fungsi pemerintahan negara untuk mewujudkan satu kesatuan pertahanan negara guna mencapai tujuan nasional.
2. Kementerian Pertahanan yang selanjutnya disebut Kemhan adalah pelaksana fungsi pemerintahan di bidang pertahanan.
3. Pegawai Kementerian Pertahanan yang selanjutnya disebut Pegawai Kemhan adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Tentara Nasional Indonesia (TNI) yang ditugaskan di lingkungan Kementerian Pertahanan.
4. Krisis adalah peristiwa besar yang tak terduga, secara potensial dapat berdampak negatif, yang dapat mengancam keutuhan, reputasi atau keberlangsungan suatu organisasi ataupun publik.
5. Komunikasi Krisis adalah komunikasi yang menggunakan semua peralatan Humas yang ada, dalam rangka memelihara dan memperkuat reputasi organisasi dalam jangka panjang serta pada waktu ketika organisasi berada dalam kondisi bahaya.
6. Pengelolaan Komunikasi Krisis adalah kegiatan penanganan komunikasi krisis di mulai dari tahap *pre crisis* (tahap pra krisis), tahap *warning* (tahap peringatan), tahap *acute* (tahap akut), tahap

clean up (tahap pembersihan) dan tahap *post crisis* (tahap pasca krisis).

7. **Pengelola Komunikasi Krisis** adalah Tim yang mengelola proses penanganan komunikasi krisis yang terdiri dari beberapa pejabat internal dan eksternal yang terkait organisasi.
8. **Tim Komunikasi Krisis** adalah suatu kelompok yang dibentuk untuk mengelola dan menangani komunikasi krisis, dikepalai oleh Kapuskompublik.
9. **Krisis Organisasi** adalah suatu kejadian khusus, tidak terduga dan terjadi sewaktu-waktu yang mengakibatkan ketidakpastian serta berkelanjutan di dalam organisasi sehingga berpeluang menjadi ancaman terhadap tujuan utama organisasi.
10. **Publik** adalah sekelompok orang yang mempunyai minat dan perhatian yang sama terhadap sesuatu hal.
11. **Media Internal** adalah publikasi menggunakan media yang secara khusus dibuat oleh organisasi untuk kalangan lingkungan dalam (internal).
12. **Stakeholders** merupakan kelompok atau individu yang dukungannya diperlukan demi kesejahteraan dan kelangsungan hidup organisasi.

**Bagian Kedua
Maksud dan Tujuan
Pasal 2**

- (1) Maksud penyusunan Peraturan Menteri Pertahanan ini untuk memberikan gambaran tentang pengelolaan komunikasi krisis di lingkungan Kemhan, agar pelaksanaannya terkelola secara optimal, efektif, dan efisien guna meminimalkan dampak/risiko terhadap kesalahan dalam pengelolaan komunikasi krisis yang mungkin terjadi.
- (2) Tujuan penyusunan Pedoman Pengelolaan Komunikasi Krisis di lingkungan Kemhan ini, agar menjadi acuan dan panduan dalam membangun dan mengembangkan pengelolaan komunikasi krisis di lingkungan Kemhan.

**Bagian Ketiga
Ruang Lingkup
Pasal 3**

Ruang lingkup Peraturan Menteri Pertahanan tentang Pedoman Pengelolaan Komunikasi Krisis di lingkungan Kemhan meliputi jenis krisis, faktor yang mempengaruhi, tahapan krisis, dan pengelolaan komunikasi krisis.

BAB II JENIS KRISIS

Bagian Kesatu Krisis Berdasarkan Waktu

Pasal 4

- (1) Krisis berdasarkan waktu terdiri atas:
 - a. *The exploding crisis*;
 - b. *The immediate crisis*;
 - c. *The building crisis*;
 - d. *The continuing crisis*; dan
 - e. *The sudden crisis*.
- (2) *The exploding crisis* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan sesuatu yang terjadi di luar kebiasaan, misalnya kebakaran, kecelakaan kerja atau peristiwa yang dengan mudah dapat dikategorikan dan dikenali yang mempunyai dampak langsung.
- (3) *The immediate crisis* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan kejadian yang membuat organisasi terkejut, tetapi masih ada waktu untuk mempersiapkan respon dan antisipasi terhadap krisis tersebut, misalnya opini publik/oknum yang menentang kebijakan Pemerintah yang berhubungan dengan Kemhan.
- (4) *The building crisis* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c merupakan krisis yang sedang terjadi, dalam proses penyelesaian dan antisipasi penanganannya, misalnya krisis yang terjadi pada saat proses negosiasi dengan pihak-pihak terkait perihal masalah yang terjadi pada Kemhan.
- (5) *The continuing crisis* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d merupakan krisis yang dialami organisasi secara kronis dan memerlukan waktu yang panjang untuk muncul menjadi sebuah krisis dan bahkan mungkin tidak dikenali sama sekali, misalnya isu masalah keamanan yang berpotensi menjadi ancaman nasional.
- (6) *The sudden crisis* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e merupakan krisis yang terjadi secara mendadak yang digambarkan sebagai suatu gangguan di dalam organisasi yang terjadi tanpa peringatan serta mungkin menghasilkan berita, misalnya berita yang berdampak pada personel Kemhan, *stakeholder*, publik dan citra Kemhan.

Bagian Kedua
Krisis Manajemen

Pasal 5

- (1) Krisis manajemen terdiri atas:
 - a. Krisis Keuangan;
 - b. Krisis Kehumasan; dan
 - c. Krisis Strategi.
- (2) Krisis Keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan krisis yang terjadi karena masalah alokasi anggaran dan aliran dana guna mendukung program kerja Kemhan, antara lain karena keterlambatan pencairan anggaran suatu program kerja pada Satuan kerja/Subsatuan kerja di lingkungan Kemhan.
- (3) Krisis Kehumasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan krisis yang terjadi karena pemberitaan negatif yang kemudian berimbas buruk pada organisasi, antara lain karena pemberitaan media atau isu yang beredar berpotensi memengaruhi citra personel atau organisasi Kemhan.
- (4) Krisis Strategi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c merupakan perubahan yang terjadi pada tahapan proses kegiatan yang akan/sedang dilakukan oleh organisasi sehingga mengakibatkan terganggunya pencapaian tujuan organisasi, antara lain karena terjadi perubahan pada hasil negosiasi dengan pihak terkait yang juga mengubah strategi Kemhan.

BAB III

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI

Pasal 6

- (1) Faktor yang mempengaruhi krisis terdiri atas:
 - a. Faktor Internal; dan
 - b. Faktor Eksternal.
- (2) Faktor internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a terdiri atas:
 - a. ketidakteraturan manajemen atau budaya organisasi yang negatif sehingga menghambat kinerja pegawai Kemhan, antara lain penempatan pegawai pada posisi jabatan tertentu yang tidak sesuai antara kebutuhan organisasi dengan kompetensi pegawainya (latar belakang pendidikan, kemampuan keahlian),

kekosongan dalam jabatan strategis sehingga menghambat tercapainya tujuan organisasi;

- b. kurangnya kompetensi dan potensi *Knowledge, Skill* dan *Attitude* Sumber Daya Manusia (SDM) dalam menjalankan tugas dan fungsinya di organisasi sehingga dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi, antara lain beberapa pegawai yang tidak berminat mengikuti pendidikan, pegawai yang tidak patuh pada atasan, pegawai yang sering terlambat dalam menyelesaikan tugas/pekerjaan;
- c. kegagalan interaksi antar SDM dalam mendukung iklim organisasi Kemhan yang positif, antara lain kurangnya kerjasama antar pegawai atau antara atasan dan bawahan, terjadinya *miscommunication* yang terjadi antar pegawai atau antara atasan dan bawahan, sehingga hasil kerja kurang maksimal;
- d. kepemimpinan yang tidak kuat dalam proses pengelolaan komunikasi krisis sehingga berjalan tidak sesuai dengan koridor dan ketentuan yang telah ditetapkan;
- e. kecelakaan kerja atau kecelakaan akibat kerja merupakan suatu kejadian yang tidak terencana dan tidak terkontrol akibat dari suatu tindakan atau reaksi suatu objek, bahan, orang, atau radiasi yang mengakibatkan cedera atau kemungkinan akibat lainnya, antara lain kecelakaan kendaraan saat melaksanakan dinas luar, korsleting listrik, terjadinya kebakaran di tempat kerja karena faktor sengaja ataupun tidak sengaja;
- f. data dan informasi yang hilang/rusak dikarenakan oleh kesalahan manusia dan teknologi dalam menyimpan atau menyampaikan suatu informasi, antara lain tidak adanya anti virus pada komputer untuk melindungi dan menjaga data-data yang tersimpan di dalam komputer, tidak melaksanakan *update* sistem operasi dan aplikasi sehingga membuat celah bagi *hacker* untuk masuk/merusak data, kelalaian Administrator dalam menyimpan dan merahasiakan informasi organisasi, *User* tidak menggunakan komputer sesuai kebutuhan organisasi;
- g. kurangnya sarana dan prasarana dalam menunjang tugas, pokok dan fungsi, antara lain:
 - 1. Faktor Teknologi, masih kurangnya *software* sistem operasi yang original dan tidak tersedia anti virus yang memadai;
 - 2. Faktor Alkaptor, Perangkat Komputer dan alat tulis kantor yang kurang memadai dari segi kuantitas dan kualitas sehingga menghambat pekerjaan; dan

3. Faktor Bangunan, letak tata ruang di lingkup Satuan kerja yang kurang teratur, kurangnya perawatan terhadap bangunan dan kurangnya sistem keamanan pada bangunan.
 - h. aktivitas ilegal yaitu aktivitas yang tidak sesuai/melanggar peraturan atau Undang-undang, antara lain tindakan korupsi, tindakan kekerasan, tindakan asusila, tindakan kriminal.
- (3) Faktor Eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b terdiri atas:
- a. kesalahan persepsi publik terhadap organisasi, antara lain penyampaian informasi yang tidak tepat dan akurat serta pemberitaan media yang berlebihan dan tidak berimbang;
 - b. pemberitaan media massa yang bersifat negatif terhadap organisasi, antara lain pemberitaan yang tidak sesuai dengan fakta dan didapat bukan dari Narasumber;
 - c. kegagalan teknologi dari pihak terkait dalam menunjang kerjasama untuk mencapai tujuan organisasi, antara lain kualitas teknologi yang tidak memadai dalam hal membangun Alutsista;
 - d. peristiwa sosial, situasi dan gejolak yang terjadi disebabkan oleh perubahan sosial, antara lain kerusuhan, konflik sosial, sabotase maupun teroris, penurunan moral masyarakat; dan
 - e. bencana alam, suatu peristiwa alam yang mengakibatkan dampak besar bagi populasi manusia, antara lain banjir, letusan gunung berapi, gempa bumi, tsunami, tanah longsor, kekeringan, kebakaran liar dan wabah penyakit.

BAB IV TAHAPAN KRISIS

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 7

- (1) Krisis tidak terjadi secara spontan tetapi selalu diawali dengan gejala, baik yang terdeteksi oleh organisasi maupun tidak.
- (2) Krisis bergerak dari satu tahap ke tahap lainnya, apabila tidak diantisipasi pada tahap awal, krisis akan makin meluas dan merugikan organisasi.

Bagian Kedua

Pentahapan Krisis

Pasal 8

- (1) Tahap krisis terdiri atas:
 - a. Tahap *Pre-crisis* (Pra krisis);

- b. Tahap *Warning* (Peringatan);
 - c. Tahap *Acute* (Akut);
 - d. Tahap *Clean-up* (Pembersihan); dan
 - e. Tahap *Post-crisis* (Pasca krisis).
- (2) Tahap *Pre-crisis* (Pra krisis) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan kondisi sebelum sebuah krisis di lingkungan organisasi, namun ada faktor-faktor internal maupun eksternal yang bekerja mempengaruhi terjadinya krisis yang ditandai dengan ciri-ciri sebagai berikut:
- a. potensi gejala krisis sudah ada, sehingga jika muncul suatu kesalahan yang kecil saja, krisis dapat terjadi;
 - b. gejala ini biasanya tidak diperhatikan karena beberapa aspek dalam organisasi dapat menimbulkan resiko; dan
 - c. organisasi tidak mempunyai perencanaan menghadapi krisis ataupun sebaliknya.
- (3) Tahap *Warning* (peringatan) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan tahap yang paling penting dalam daur hidup krisis yang memiliki ciri-ciri sebagai berikut:
- a. pada saat gejala krisis muncul pada tahap ini, organisasi harus bereaksi agar krisis tidak terjadi;
 - b. suatu masalah untuk pertama kalinya dikenali, masalah dapat dipecahkan dan diakhiri selamanya atau dibiarkan berkembang menjadi kerusakan atau kerugian yang lebih besar;
 - c. krisis dapat dengan mudah muncul pada tahap ini karena ketakutan menghadapi masalah dan menganggapnya tidak ada; dan
 - d. reaksi Organisasi yang umum terjadi pada tahap ini merupakan terkejut, menyangkal dan pura-pura merasa aman.
- (4) Tahap *Acute* (akut) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c merupakan tahap dimana krisis mulai terbentuk, dan mulai diketahui oleh media, publik, atau pihak eksternal terkait mulai mengetahui adanya masalah yang memiliki ciri-ciri:
- a. Organisasi tidak berdiam diri karena sudah mulai menimbulkan kerugian;
 - b. berbagai dokumen dan modul untuk menghadapi krisis dikeluarkan dan digunakan; dan
 - c. Pegawai telah dibekali pengetahuan mengenai manajemen krisis ataupun sebaliknya, jika belum maka sudah terlambat bagi manajemen untuk memulai dan menyelesaikan masalahnya.

- (5) Tahap *Clean-up* (pembersihan) merupakan tahap pemulihan organisasi dari semua kerusakan atau kerugian akibat krisis dan menyelamatkan apa saja yang tersisa yaitu reputasi, citra organisasi, kinerja, dan hasil kerja organisasi.
- (6) Tahap *Post-crisis* (sesudah krisis) merupakan tahap dimana organisasi mengevaluasi bagaimana krisis akan timbul, bagaimana menghadapi krisis, dan memastikan krisis tidak akan pernah terulang lagi.

Pasal 9

Jika organisasi dapat mengembalikan kepercayaan publik dan dapat beroperasi dengan normal maka secara formal dapat dikatakan krisis telah berakhir.

BAB V

PENGELOLA KOMUNIKASI KRISIS

Bagian Kesatu

Pengelola Komunikasi Krisis

Pasal 10

- (1) Pengelola Komunikasi Krisis di Kemhan terdiri atas dua unsur utama yaitu:
 - a. unsur manajemen; dan
 - b. unsur komunikasi krisis.
- (2) Unsur manajemen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a bertanggung jawab menangani krisis yang terjadi.
- (3) Unsur komunikasi krisis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b bertanggung jawab secara langsung menangani kegiatan komunikasi krisis.

Bagian Kedua

Unsur Manajemen

Pasal 11

Unsur Manajemen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1) huruf a terdiri atas:

- a. Manajemen Pimpinan yaitu pejabat yang bertanggung jawab untuk mengalokasikan berbagai sumber daya dan membuat keputusan-keputusan penting yang dibutuhkan untuk memecahkan permasalahan, yaitu Menteri Pertahanan dan Wakil Menteri Pertahanan.

- b. Manajemen Pembantu Pimpinan/Pelaksana yaitu pejabat yang bertanggung jawab dan memberikan informasi kepada Manajemen Pimpinan atas kejadian atau permasalahan Krisis yang timbul, serta memberikan arahan dan perintah kepada pejabat pendukung dan pegawai sehingga permasalahan/krisis dapat dikontrol atau diatasi dengan baik, yaitu Sekjen, Irjen, Dirjen, Kepala Badan dan Kepala Pusat.
- c. Manajemen Pendukung yaitu pejabat yang bertanggung jawab dan memberikan informasi kepada Manajemen Pembantu Pimpinan/Pelaksana atas kejadian atau permasalahan krisis yang timbul, serta memberikan arahan dan perintah kepada pegawai sehingga permasalahan/krisis dapat dikontrol atau diatasi dengan baik, yaitu Pejabat Eselon III dan Pejabat Eselon IV.
- d. Pihak terkait yaitu pihak pejabat di luar Kemhan yang berhubungan pada saat krisis terjadi seperti LSM, Instansi/Lembaga Pemerintah, Media Massa, *Stakeholders* dan Negara lain terkait Krisis-krisis tertentu.

Bagian Ketiga
Unsur Komunikasi Krisis
Pasal 12

- (1) Unsur Komunikasi Krisis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1) huruf b disebut juga Tim Komunikasi Krisis.
- (2) Tim Komunikasi Krisis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan Tim yang menilai situasi krisis, menentukan fakta-fakta dan melakukan pembagian tugas, terdiri atas:
 - a. Kepala/Juru Bicara : Kapuskom Publik Kemhan
 - b. Pemantau Berita : Kepala Bidang Opini Puskompublik Kemhan
 - c. Penghubung Kelembagaan : Kepala Bidang Kerjasama Informasi Puskompublik Kemhan
 - d. Pengatur Pemberitaan : Kepala Bidang Pemberitaan Puskompublik Kemhan
 - e. Pengurus Administrasi dan : Kepala Bagian Tata Usaha Logistik Puskompublik Kemhan
- (3) Tim Komunikasi Krisis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus dapat menguasai hal-hal yang berkaitan dengan:
 - a. struktur pejabat penanggung jawab dan pemimpin penanganan komunikasi krisis;

- b. situasi dan kondisi di lapangan sehingga dapat memprediksi hal-hal yang akan terjadi selanjutnya;
 - c. penentuan pegawai yang terlibat dalam penanganan komunikasi krisis;
 - d. strategi dan tindakan penanganan krisis yang perlu dilaksanakan segera;
 - e. hal-hal mengenai krisis yang sudah diketahui dan siapa saja yang sudah mengetahui;
 - f. potensi krisis yang akan menjadi perhatian publik dan pegawai Kemhan;
 - g. siapa saja yang akan terpengaruh akan krisis tersebut;
 - h. respon atau emosi dari masyarakat dan pegawai Kemhan terhadap krisis;
 - i. pemilihan informasi yang boleh dan atau tidak boleh disampaikan kepada publik atau pihak terkait; dan
 - j. pemilihan media yang akan digunakan untuk menyampaikan pesan mengenai krisis.
- (4) Tim Komunikasi Krisis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memiliki tugas dan tanggung jawab antara lain:
- a. Kepala Tim Komunikasi Krisis yaitu:
 - 1. selaku juru bicara yang mengkoordinasikan kepada pihak internal organisasi pada saat krisis terjadi;
 - 2. memberikan perkembangan informasi terkini secara regular kepada pihak internal organisasi tentang komunikasi krisis yang terjadi di dalam maupun di luar organisasi melalui media internal;
 - 3. mengadakan konferensi pers untuk mengklarifikasi berita atau menyampaikan fakta yang sebenarnya;
 - 4. menjadi narasumber untuk menyampaikan pesan ke publik dan pihak terkait komunikasi krisis;
 - 5. memberikan perkembangan informasi terkini secara regular melalui konferensi pers kepada media massa, masyarakat dan seluruh Pegawai Kemhan berdasarkan perkembangan situasi; dan
 - 6. mengadakan pertemuan dengan Redaktur Pelaksana Media Massa dan Pemimpin Redaksi Media.
 - b. Pemantau Berita yaitu:

1. memantau berita dari media massa dan media sosial;
 2. meng-*counter* atau mengklarifikasi berita eksternal dalam rangka pencitraan;
 3. membuat kliping berita dari semua media yang berkaitan dengan krisis sehingga mempermudah penyampaian informasi; dan
 4. mencari fakta-fakta dan data pendukung.
- c. Penghubung Kelembagaan yaitu;
1. membangun kerjasama antar instansi dan lembaga;
 2. menyusun pesan kunci (*key messages*) dalam bentuk amanat pimpinan; dan
 3. menyebarkan informasi kepada lembaga/institusi terkait.
- d. Pengatur Pemberitaan yaitu:
1. mempersiapkan keperluan kegiatan konferensi pers seperti siaran pers dan *pers kit* lainnya;
 2. memberikan informasi mengenai krisis yang terjadi di lingkungan Kemhan ataupun di luar Kemhan melalui bentuk tulisan berita;
 3. membuat himbauan kepada seluruh Pegawai Kemhan untuk tidak memberikan informasi kepada siapa pun tanpa izin tertulis dari Tim Komunikasi; dan
 4. menyiapkan data dan informasi selengkap-lengkapnyanya guna memudahkan komunikasi antara Kemhan dengan media massa.
- e. Pengurus Administrasi dan Logistik yaitu:
1. menyiapkan perlengkapan dan peralatan untuk mendukung kegiatan di Kemhan;
 2. merencanakan kebutuhan anggaran penanganan komunikasi krisis Kemhan;
 3. menyiapkan administrasi dan logistik yang berhubungan dengan komunikasi krisis Kemhan; dan
 4. menyiapkan pegawai pendukung Tim Komunikasi Krisis Kemhan.
- (5) Bagan Pengelola Komunikasi Krisis sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dalam Peraturan Menteri ini.

BAB VI
PENGELOLAAN KOMUNIKASI KRISIS

Bagian Kesatu
Tahap *Pre-crisis*
Pasal 13

- (1) Unsur Manajemen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) melakukan peramalan yang bertujuan untuk menekan faktor-faktor terjadinya krisis seminimal mungkin.
- (2) Langkah-langkah yang dilakukan pada tahap *Pre-crisis* antara lain:
 - a. menyusun kebijakan, strategi terhadap kemungkinan krisis yang terjadi, yaitu Menhan dan Wamenhan;
 - b. melakukan pengawasan terhadap penanganan komunikasi krisis yang terjadi, yaitu Itjen Kemhan;
 - c. melaksanakan tindakan antisipatif terhadap kemungkinan krisis yang terjadi, yaitu Setjen, Ditjen, Badan, dan Pusat Kemhan;
 - d. melaksanakan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kesiapan Kemhan dan seluruh Pegawai Kemhan dalam menghadapi krisis, yaitu Badiklat Kemhan; dan
 - e. melaksanakan latihan-latihan yang melibatkan publik, untuk dijadikan sarana pertahanan diri dan praktis sebagai parameter peningkatan penyiapan krisis, yaitu Badiklat Kemhan.
- (3) Unsur Komunikasi Krisis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (3) menyusun rencana dan melakukan persiapan antara lain:
 - a. membangun dan mengembangkan sistem komunikasi dan jaringan informasi dengan pihak terkait dalam bentuk Pusat Komunikasi Krisis, yaitu Bidang Pemberitaan dan Bidang Kermainfo;
 - b. membuat dan mempersiapkan *key messages* untuk mengantisipasi krisis, yaitu Bidang Opini;
 - c. membangun identitas dan citra positif Kemhan serta mendukung kegiatan komunikasi dengan berbagai pihak terkait, yaitu Bidang Kermainfo;
 - d. mempromosikan aspek kemasyarakatan salah satunya merupakan yang menyangkut kepentingan publik, yaitu Bidang Kermainfo;
 - e. mendata daftar saluran/*channel* media yang tersedia, yaitu Bidang Pemberitaan;

- f. menyiapkan saluran/*channel* media televisi atau radio khusus untuk menyiarkan kejadian krisis dan persiapannya, yaitu Bidang Pemberitaan;
- g. menggiatkan kampanye media (iklan reklame/berita media) dan menyiapkan skenario, pesan-pesan dan diverifikasi oleh pengambil keputusan/pimpinan Kemhan dalam rangka menghadapi krisis, yaitu Bidang Opini;
- h. menyampaikan pengumuman ke seluruh Pegawai Kemhan untuk penyelamatan personel yang ada di lingkungan Kemhan dengan langkah-langkah segera dalam rangka perlindungan diri menghadapi krisis, yaitu Bidang Kermainfo;
- i. menyiapkan *alarm* dan sinyal khusus untuk mengantisipasi krisis yang terjadi di lingkungan Kemhan, yaitu Bidang Kermainfo; dan
- j. menyiapkan *Website* dan *Call Centre* sebagai media komunikasi dalam penanganan jika terjadi krisis, yaitu Bidang Pemberitaan dan Kermainfo.

Bagian Kedua
Tahap Peringatan (*Warning*).
Pasal 14

- (1) Tahap yang paling penting dalam daur hidup Krisis, Krisis dapat dengan mudah muncul karena kekuatiran yang berlebihan terhadap masalah krisis dan/atau menganggapnya tidak ada.
- (2) Reaksi yang umum terjadi pada tahap ini merupakan reaksi terkejut atau menyangkal dan pura-pura merasa aman.
- (3) Unsur Manajemen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) meningkatkan koordinasi dan melakukan langkah-langkah antara lain:
 - a. mengidentifikasi timbul dan berakhirnya ancaman krisis, walaupun krisis dapat muncul tanpa peringatan sebelumnya;
 - b. memberikan gambaran yang jelas tentang tanda-tanda ancaman krisis di lingkungan Kemhan, dengan mengingatkan kembali tentang langkah-langkah penanganannya;
 - c. menyusun strategi penanganan krisis; dan
 - d. setiap Satker/Subsatker di lingkungan Kemhan memastikan kesiapan perencanaan, SDM, perlengkapan dan peralatan pendukung SDM, pesan-pesan, instansi lain yang terkait dan kemitraan organisasi dan kampanye.

- (4) Unsur Komunikasi Krisis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (3) meningkatkan koordinasi dan melakukan langkah-langkah antara lain:
- a. pemberitahuan terjadinya krisis kepada organisasi terkait sebelum menyampaikan *press release* kepada media, yaitu Bidang Pemberitaan;
 - b. menunjuk Juru Bicara, Narasumber dan mekanisme dalam mendapatkan sumber berita, yaitu Kepala Tim;
 - c. mengevaluasi komunikasi krisis yang pernah dilaksanakan kemudian dikaji ulang, memperbaharui dan menyiapkan langkah-langkah yang dibutuhkan menghadapi tahapan berikutnya, yaitu tahap akut, yaitu Kepala Tim;
 - d. membangun kepercayaan publik, merupakan tahapan kritis untuk membangun citra Kemhan, yaitu Kepala Tim; dan
 - e. menginformasikan tindakan yang dilakukan pada saat krisis terjadi, yaitu Kepala Tim.

Pasal 15

Kapuskom Publik Kemhan selaku Pengelola Komunikasi Krisis di lingkungan Kemhan dalam menghadapi pertanyaan-pertanyaan media yang bersifat memojokkan, perlu menyiapkan hal-hal sebagai berikut:

- a. membuat mekanisme pengelolaan dan penanganan komunikasi krisis yang dapat dipahami dan dipaparkan dengan jelas ke media;
- b. menjawab semua pertanyaan Reporter/Jurnalis secara diplomatis, usahakan hindari jawaban “*No Comment*”;
- c. memperhatikan ketepatan jawaban dan kredibilitas instansi; dan
- d. memonitor perkembangan berita di media massa.

Pasal 16

- (1) Terhadap penggunaan alat komunikasi, memperhatikan secara khusus alat pengumuman yang akan digunakan, berupa *audio/speaker*, sirene dan *alarm* yang disediakan.
- (2) Membuat buku saku sebagai petunjuk bagi Pegawai Kemhan agar dapat memberikan informasi rinci dan memahami keadaan krisis yang dihadapi.

Bagian Ketiga

Tahap *Acute* (Akut)

Pasal 17

- (1) Pada tahap ini krisis mulai kelihatan jelas dan dampak krisis mengakibatkan kerusakan/kerugian pada organisasi seperti isu sudah menyebar luas.

- (2) Kesulitan terbesar dalam penanganan krisis pada tahap ini merupakan intensitas reaksi terhadap krisis yang datang dari berbagai pihak.
- (3) Unsur Manajemen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) melakukan langkah-langkah antara lain:
 - a. mengidentifikasi awal dan berakhir terjadinya krisis, walaupun krisis muncul tanpa peringatan sebelumnya;
 - b. menerapkan langkah-langkah penanganan krisis (pengumpulan data-data terjadinya krisis, pelaporan kepada pihak internal organisasi terkait, menerima kebijakan penanganan krisis dari pimpinan, penerapan penanganan krisis di lapangan); dan
 - c. melakukan pendekatan/negosiasi secara pribadi atau atas nama organisasi kepada pihak yang berpengaruh terhadap krisis.
- (4) Unsur Komunikasi Krisis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (3) melakukan langkah-langkah antara lain:
 - a. mengisolasi krisis serta isu-isu yang berpotensi menjadi krisis agar tidak semakin luas, yaitu Bidang Opini;
 - b. menyeleksi dan menentukan media massa yang akan digunakan untuk penanganan krisis dilihat dari sumber dan jangkauan khalayaknya, yaitu Bidang Pemberitaan;
 - c. meningkatkan intensitas komunikasi dengan media massa, yaitu Kepala Tim;
 - d. mengenali narasumber yang disiapkan menjadi juru bicara sesuai dengan krisis yang dihadapi, yaitu Kepala Tim;
 - e. memastikan juru bicara menguasai informasi yang terkait dengan krisis, yaitu Kepala Tim;
 - f. meminta persetujuan Menhan dalam hal pertanyaan kritis dari media, yaitu Kepala Tim;
 - g. menyiapkan seluruh bahan kebutuhan untuk melaksanakan kegiatan komunikasi krisis, yaitu Bidang Opini;
 - h. mempersiapkan penentuan pesan yang akan dikomunikasikan melalui *press release*, berita *website* dan *counter* berita media cetak dan elektronik berisikan informasi terbaru dan fakta-fakta pendukung, yaitu Bidang Pemberitaan;
 - i. mendokumentasikan seluruh kegiatan, bahan/materi *press release*, dan pertanyaan media, yaitu Bidang Pemberitaan;
 - j. mengevaluasi ketepatan/kesesuaian informasi, bila terjadi penyimpangan informasi, yaitu Bidang Pemberitaan;

- k. menyebarkan informasi dan menyampaikan kepada publik bahwa Kemhan telah melakukan penanganan terhadap krisis yang sedang terjadi, yaitu Bidang Pemberitaan;
- l. memonitor pemberitaan di media massa yang berkembang, yaitu Bidang Opini;
- m. menggunakan sistem komunikasi krisis melalui komunikasi internal dan eksternal, yaitu Bidang Kermainfo; dan
- n. melakukan pencatatan, pendokumentasian, dan perbaikan setiap kegiatan komunikasi krisis, yaitu Bidang Pemberitaan.

Bagian Keempat
Tahap *Clean-Up* (Pembersihan)

Pasal 18

- (1) Merupakan tahap pemulihan dapat disebut juga sebagai tahap transisi yang biasanya dihadapi organisasi setelah krisis terjadi.
- (2) Unsur Manajemen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) menjadikan krisis yang pernah terjadi sebagai bahan pembelajaran untuk mengantisipasi kemungkinan jenis krisis baru.
- (3) Unsur Komunikasi Krisis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (3) melakukan langkah-langkah antara lain:
 - a. memastikan bahwa publik telah menerima informasi mengenai pembelajaran tentang krisis serta langkah-langkah penanganan krisis, yaitu Bidang Opini;
 - b. meningkatkan kesiapan apabila terjadi hal-hal yang serupa, dengan pengumpulan data komprehensif selama krisis sehingga menjadi pelajaran bagi organisasi, yaitu Bidang Kermainfo;
 - c. menyediakan informasi pendukung bagi yang membutuhkan, yaitu Bidang Kermainfo;
 - d. mengumpulkan, mempelajari, dan menilai informasi berupa umpan balik yang diterima dari narasumber ataupun orang yang bersangkutan, untuk dikemas menjadi suatu strategi penanganan krisis serupa di masa yang akan datang, yaitu Bidang Opini;
 - e. melakukan klarifikasi terhadap isu/kesalahpahaman dari berita yang telah beredar ke publik, yaitu Kepala Tim; dan
 - f. membujuk atau mengajak publik dalam mendukung kebijakan pemerintah yang berhubungan dengan krisis, yaitu Kepala Tim.

Bagian Kelima
Tahap *Post-Crisis* (Pasca Krisis)

Pasal 19

- (1) Pada tahap ini jika sistem kembali ke kondisi normal, maka secara formal dapat dikatakan bahwa krisis yang terjadi di organisasi telah berakhir.
- (2) Evaluasi pasca krisis merupakan proses pembelajaran yang baik karena dapat mengambil hikmah dari apa yang sudah terjadi sehingga tidak terulang kembali.
- (3) Unsur Manajemen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) melakukan langkah-langkah antara lain:
 - a. membuat laporan pelaksanaan penanganan krisis;
 - b. mengevaluasi pencapaian kinerja selama krisis berlangsung;
 - c. menindaklanjuti niat baik untuk memperbaiki krisis;
 - d. menyempurnakan strategi penanganan krisis; dan
 - e. melakukan audit secara berkala agar potensi terjadinya krisis dapat teridentifikasi.
- (4) Unsur Komunikasi Krisis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (3) melakukan langkah-langkah antara lain:
 - a. membangun hubungan yang baik dengan pihak internal dan eksternal melalui komunikasi yang efektif agar kepercayaan publik dapat pulih kembali, yaitu Kepala Tim; dan
 - b. mempublikasikan beberapa prestasi yang diraih melalui media massa, yaitu Kepala Tim.
- (5) Bagan Pengelolaan Komunikasi Krisis sebagaimana tercantum dalam Lampiran II dan Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

BAB VII
EVALUASI

Pasal 20

- (1) Pengelola Komunikasi Krisis wajib melaksanakan evaluasi Pengelolaan Komunikasi Krisis setelah terjadinya krisis.
- (2) Hasil evaluasi merupakan bahan masukan dan revisi terhadap suatu Pengelolaan Komunikasi Krisis.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 21

Pedoman Pengelolaan Komunikasi Krisis di lingkungan Kemhan ini menjadi acuan dan panduan dalam pelaksanaan Pengelolaan Komunikasi Krisis di lingkungan Kemhan sehingga krisis terkelola secara optimal, efektif, dan efisien.

Pasal 22

Peraturan Menteri ini mulai berlaku sejak tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahui, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 30 Desember 2013
MENTERI PERTAHANAN
REPUBLIK INDONESIA,

PURNOMO YUSGANTORO

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 31 Desember 2013
MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

AMIR SYAMSUDIN