

# Manajemen Penanganan Krisis Sebagai Upaya Dalam Menjaga Pelayanan Publik Studi Literatur: Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air Kota Tangerang Selatan = Crisis Management Efforts in Maintaining Public Services Literature: Department of Highways and Water Resources of South Tangerang City.

Shendy Marharani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20424115&lokasi=lokal>

---

Abstrak

## <b>ABSTRAK</b>

Krisis merupakan hal yang ditakuti oleh semua perusahaan baik swasta ataupun instansi milik pemerintah. krisis mampu menghancurkan citra dan reputasi perusahaan. Datangnya krisis tidak bisa diprediksi. Namun tidak semua krisis mendatangkan petaka bagi perusahaan, ada beberapa kejadian yang membuktikan bahwasanya dengan krisis justru mendatangkan banyak peluang untuk memajukan perusahaan. Hal ini tergantung bagaimana perusahaan mampu menangani krisis yang melanda. Dengan melakukan manajemen krisis yang tepat maka krisis bisa dijadikan peluang untuk jadikan perusahaan lebih baik dari sebelumnya. Seperti yang telah dilakukan oleh Humas Bina Marga dan Sumber Daya Air Tangerang Selatan (BMSDA Tang-Sel) dengan sangat efisien dan efektif dalam mengelola krisis terutama dalam kasus Pembangunan Jalan Maruga. Humas BMSDA Tang-Sel menggunakan 4 tahapan krisis yang dikemukakan oleh Steven Fink dan cara memenejemen krisis yang dikemukakan oleh Rhenald Kesali. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat manajemen krisis seperti apa yang telah dilakukan BMSDA Tang-Sel dalam mengelola krisis yang terjadi di instansinya. Hasilnya, Humas BMSDA Tang-Sel mampu mengelola krisis dengan sangat baik walaupun tidak semua tahapan dilakukan secara terstruktur. Terbukti saat ini BMSDA Tang-Sel mampu bergerak dengan sangat maksimal dalam bidang pelayan publik dan didukung banyak masyarakat berkat jasanya dalam membangun dan memperbaiki infrastruktur yang ada di wilayah Tangerang Selatan.

---

## <b>ABSTRACT</b>

<i>The crisis is something that is most feared by all companies either koorporat or government-owned institutions. The most fatal of the crisis was able to damage the image and reputation of the company. Diprediksi the coming crisis can not, in other words, the crisis came suddenly. However, not all crises bring disaster to the company, there are several events prove that the crisis justru bring many opportunities to advance the coorporate. It depends how the company is able to handle the crisis in his company. By doing the proper management of the crisis could be an opportunity to make the company better than before. As has been done by the PR Highways and Water Resources of South Tangerang with a very efficient and effective in managing the crisis, especially in the case he had ever experienced in Road Construction Maruga. Publicist BMSDA Tang-Cells using 4 stages of the crisis raised by Steven Fink and how memenejemen crisis proposed by Rhenald Kesali. The aim of this study was to see Managemen crisis like what has been done BMSDA Tang-Cells in managing the crisis in the institution. And the result, PR BMSDA Tang-cells capable of managing the crisis very well, although not all done in a structured stages. And proven today BMSDA Tang-cells are able to move to the very maximum in the field of public servants and supported by many people thanks to his services in building and repairing the existing infrastructure in the region of South Tangerang.</i>