

ABSTRAK

STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS LEMBAGA PEMERINTAH

(Studi Kasus Praktik Komunikasi Badan Pengawas Obat dan Makanan dalam Menghadapi Krisis Kesehatan pada September 2022-September 2023)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi krisis BPOM pada peristiwa cemaran etilen glikol (EG) dan dietilen glikol (DEG) melebihi ambang batas dalam sirup obat yang diduga menyebabkan gagal ginjal akut atipikal progresif (GGAPA) pada September 2022 sampai September 2023. Latar belakang dari penelitian ini adalah banyaknya sentimen negatif kepada BPOM melalui pemberitaan di media online dan media sosial, petisi, dan unjuk rasa di beberapa daerah. Sentimen tersebut sebagai tanggapan publik terhadap respon BPOM dalam menghadapi masalah cemaran dalam sirup obat. Peneliti menggunakan metode studi kasus Robert K. Yin melalui pengumpulan data berupa dokumentasi, catatan arsip, dan wawancara. Peneliti membangun penjelasan dalam menganalisis data menggunakan kacamata *Crisis and Emergency Risk Communication* (CERC) (CDC, 2018b). Dengan menggunakan konsep CERC, penelitian ini menemukan bahwa BPOM melakukan komunikasi dengan menekankan pada prinsip *be first, be right* dan *be credible*. Prinsip ini berjalan dinamis sesuai dengan perkembangan kasus. Prinsip *express empathy, show respect*, dan *promote action* masih kurang muncul dalam aktivitas komunikasi yang dilakukan, terutama di awal fase krisis terjadi. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa secara umum praktik komunikasi BPOM merupakan komunikasi yang termediasi dan terpusat. Media yang digunakan adalah penjelasan melalui siaran pers atau penjelasan publik dan konferensi pers. Selain itu, sumber informasi terpusat di BPOM Pusat. Selanjutnya direplikasi oleh unit-unit teknis di seluruh Indonesia.

Kata kunci: cemaran obat, strategi komunikasi krisis, Badan Pengawas Obat dan Makanan, *Crisis and Emergency Risk Communication*

Abstract

This study aims to analyze the BPOM crisis communication strategy in the ethylene glycol (EG) and diethylene glycol (DEG) poisoning incident that exceeded the safe limit in drug syrup suspected of causing progressive atypical acute renal failure (GGAPA) in September 2022 to September 2023. Background this study contains a lot of negative sentiment towards BPOM through news in online media and social media, petitions, and demonstrations in several regions. This sentiment is a public response to BPOM's response in dealing with the problem of contamination in drug syrup. The researcher used the Robert K. Yin case study method through data collection in the form of documentation, archival records, and interviews. Researcher builds explanations in analyzing data using the Crisis and Emergency Risk Communication (CERC) perspective (CDC, 2018b). Using the CERC concept, this research found that BPOM communicates emphasized the principles of be first, be right and be credible. These principles operate dynamically according to case developments. The principles of expressing empathy, showing respect, and promoting action are still lacking in the communication activities carried out, especially at the beginning of the crisis phase. This study also shows that in general BPOM communication practices are mediated and researched communications. The media used are explanations through press releases or public explanations and press conferences. In addition, information sources are researched at the Central BPOM. Furthermore, it is replicated by technical units throughout Indonesia.

Keywords: drug contamination, crisis communication strategies, National Indonesian Food and Drug Authority, Crisis and Emergency Risk Communication