



**MANAJEMEN KOMUNIKASI KRISIS
DI KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
(Studi Kasus: Penggunaan Obat Sirup Penyebab Gangguan
Ginjal Akut, Progresif, Atipikal (GGAPA) pada Anak Indonesia)**

TESIS

**YANI TANDYNA
2210422005**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM MAGISTER
2024**



**MANAJEMEN KOMUNIKASI KRISIS
DI KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
(Studi Kasus: Penggunaan Obat Sirup Penyebab Gangguan
Ginjal Akut, Progresif, Atipikal (GGAPA) pada Anak Indonesia)**

TESIS

**Maksud penulisan tesis adalah untuk memenuhi sebagian syarat dalam
memperoleh gelar sarjana S-2 program studi Ilmu Komunikasi**

YANI TANDYNA

2210422005

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM MAGISTER
2024**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar:

Nama : Yani Tandyana

NIM : 2210422005

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Bila di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 14 Juli 2024

Yang Menyatakan,



Yani Tandyana

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yani Tandyana
NIM : 2210422005
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**MANAJEMEN KOMUNIKASI KRISIS DI KEMENTERIAN KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA (Studi Kasus: Penggunaan Obat Sirup Penyebab
Gangguan Ginjal Akut, Progresif, Atipikal (GGAPA) pada Anak Indonesia)**

Dengan Hak Bebas Royalti ini. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya:

Dibuat di : Jakarta,
Pada tanggal : 14 Juli 2024

Yang menyatakan



(Yani Tandyana)

PENGESAHAN TESIS

Tesis diajukan oleh:

Nama : Yani Tandyana

NIM : 2210422005

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Judul Tesis : Manajemen Komunikasi Krisis Di Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Studi Kasus: Penggunaan Obat Sirup Penyebab Gangguan Ginjal Akut, Progresif, Atipikal (Ggapa) pada Anak Indonesia).

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji serta telah diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Master pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Pembimbing I




Dr. Witanti Prihatiningsih, M.I.Kom
Penguji I


Pembimbing II



Dr. Ana Kuswanti, M.Si
Penguji II

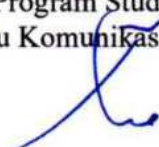


Yani Hendrayani, Ph.D



Dr. Fitria Ayuningtyas, M.Si

Ketua Program Studi
S2 Ilmu Komunikasi



Munadhil Abdul Muqsith, Ph.D

**MANAJEMEN KOMUNIKASI KRISIS
DI KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
(Studi Kasus: Penggunaan Obat Sirup Penyebab Gangguan
Ginjal Akut, Progresif, Atipikal (GGAPA) pada Anak Indonesia)**

Yani Tandyana

Abstrak

Krisis di Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI) terkait penggunaan obat sirup penyebab Gangguan Ginjal Akut, Progresif, Atipikal (GGAPA) pada anak merupakan kasus pertama terjadi di Indonesia, yang hingga saat ini dampaknya masih berkelanjutan dan perlu dilakukan penanganan penyelesaiannya lebih lanjut. Tujuan penelitian untuk mengkaji dan menganalisis manajemen komunikasi krisis dan penggunaan media monitoring dalam proses manajemen komunikasi krisis Kemenkes RI terkait penggunaan Obat Sirup Penyebab GGAPA pada anak di Indonesia. Teori yang digunakan *Situational Crisis Communication Theory*, yakni menguraikan respon publik terhadap krisis dan strategi yang dilakukan oleh praktisi hubungan masyarakat, sebagai antisipasi respons publik terhadap krisis yang dapat mengancam reputasi pemerintah. Metode penelitian yang digunakan kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan datanya menggunakan wawancara semi terstruktur dan dokumentasi, menggunakan *purposive sampling* dalam pengambilan sampel sumber data. Hasil penelitian menunjukkan, manajemen komunikasi krisis oleh Kemenkes RI dalam penanganan kasus GGAPA dilakukan dengan 3 (tiga) tahap yaitu pra krisis, krisis, pasca krisis. Berdasarkan tanggung jawabnya krisis yang terjadi masuk *preventable cluster*, sementara untuk respon Kemenkes terhadap krisis ini *denial* dan *rebuild*. Strategi komunikasi krisisnya mengeluarkan Surat Edaran dan Keputusan yang berisi penanganan kasus GGAPA, media monitoring disemua media massa dan social (memantau perkembangan isu, analisis sentiment) serta pemulihan reputasi (pemberian obat antidot secara gratis dan pemberian santunan). Perlu tindakan dan koordinasi yang cepat dan tepat antara Kemenkes RI, BPOM, Perusahaan Farmasi terkait dan masyarakat dalam penanganan kasus GGAPA sebagai upaya mencegah timbulnya penyakit ataupun meningkatnya jumlah korban.

Kata kunci : *Gangguan ginjal akut, Kementerian Kesehatan, Manajemen Komunikasi Krisis.*

**CRISIS COMMUNICATION MANAGEMENT AT THE
MINISTRY OF HEALTH OF THE REPUBLIC OF INDONESIA
(Case Study: The Use of Syrup Medication Causing Acute,
Progressive, Atypical Kidney Failure (GGAPA) in Indonesian
Children)**

Yani Tandyana

Abstract

The crisis at the Ministry of Health of the Republic of Indonesia (Kemenkes RI) regarding the use of syrup medication that causes Acute, Progressive, Atypical Kidney Disorders (GGAPA) in children is the first case that has occurred in Indonesia, the impact of which is still ongoing and requires further resolution. The aim of the research is to examine and analyze crisis communication management and the use of monitoring media in the Indonesian Ministry of Health's crisis communication management process regarding the use of Syrup Medication that Causes ADD in children in Indonesia. The theory used is Situational Crisis Communication Theory, which describes the public's response to a crisis and the strategies carried out by public relations practitioners, in anticipation of the public's response to a crisis that could threaten the government's reputation. The research method used is qualitative with a case study approach. The data collection technique uses semi-structured interviews and documentation, using purposive sampling in sampling data sources. The research results show that crisis communication management by the Indonesian Ministry of Health in handling GGAPA cases is carried out in 3 (three) stages, namely pre-crisis, crisis, and post-crisis. Based on its responsibility, the crisis that occurred was included in the preventable cluster, while the Ministry of Health's response to this crisis was denial and rebuild. The crisis communication strategy is to issue circulars and decisions containing handling of GGAPA cases, media monitoring in all mass and social media (monitoring issue developments, sentiment analysis) and reputation restoration (purchasing antidotes and providing compensation). There is still a need for fast and precise action and coordination between the Indonesian Ministry of Health, BPOM, related pharmaceutical companies and the community in handling GGAPA cases as an effort to prevent the emergence of disease or an increase in the number of victims.

*Key words : Acute kidney disorders, Crisis Communication Management,
Ministry of Health*

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “Manajemen Komunikasi Krisis Di Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Studi Kasus: Penggunaan Obat Sirup Penyebab Gangguan Ginjal Akut, Progresif, Atipikal (GGAPA) Pada Anak Indonesia”.

Dalam penyusunan Tesis, penulis tak lepas dari pihak-pihak yang telah membantu dari awal hingga Tesis dapat terselesaikan dengan baik. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Anter Venus, M.A., Comm. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
2. Bapak Dr. S. Bakti Istiyanto, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Komunikasi, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
3. Bapak Munadhil Abdul Muqsith, Ph.D selaku Kajur Ilmu Komunikasi dan Koordinator Program Studi S2 Ilmu Komunikasi.
4. Ibu Dr. Witanti Prihatiningsih, M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Dr. Ana Kuswanti, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, dan saran bagi penulis dalam penyusunan tesis ini.
5. Ibu Dr. Yani Hendrayani, Ph.D selaku Dosen Penguji I dan Ibu Dr. Fitria Ayuningtias, S.Sos, M.Si selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan dan wawasan kepada Penulis dalam penyusunan tesis ini.
6. Seluruh Dosen Magister Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Komunikasi, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat serta Para Tenaga Kependidikan yang telah memberikan pelayanan bagi penulis dalam proses administrasi dalam penyelesaian studi dan tesis ini.

7. Kedua orang tua Penulis, Almarhumah Ibunda Hermin Setyo Winarni dan Ayahanda Almarhum Saikun, yang semasa hidupnya telah memberikan kasih sayang yang tulus dan selalu menginspirasi Penulis.
8. Suami Penulis, Dr. Heru Sugiyono, S.H., M.H. dan Anak-anak tersayang Khanza Sutan Nirwasita dan Muhammad Haidar Sutan Nayyottama yang senantiasa memberikan energi, dukungan, dan do'a tiada henti untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan tesis ini.
9. Teman-teman Magister Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Politik Komunikasi angkatan 2022 yang namanya tidak bisa disebutkan satu per satu. Terima kasih sudah memberikan kesan, motivasi, dan banyak cerita selama perkuliahan.

Tesis ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik perkuliahan demi memperoleh gelar Magister Ilmu Komunikasi di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Tesis ini membahas manajemen komunikasi krisis di Kementerian Kesehatan Republik Indonesia terkait penggunaan obat sirup penyebab Gangguan Ginjal Akut, Progresif, Atipikal (GGAPA) pada anak, yang merupakan kasus pertama terjadi di Indonesia, dan perlu penanganan lebih lanjut, salah satunya dari sisi manajemen krisis komunikasi di Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, supaya kasus tersebut bisa tertangani dengan baik dan tidak menimbulkan kejadian serupa yang berulang.

Penulis menyadari bahwa di dalam Tesis ini masih terdapat kelemahan. Oleh sebab itu, penulis berharap adanya kritik dan saran demi perbaikan karya yang akan datang. Penulis mohon maaf apabila ada kesalahan kata yang kurang berkenan.

Jakarta, 14 Juni 2024

Yani Tandyana

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN SAMPUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Signifikasi Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Paradigma Penelitian.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.3 Teori dan Konsep	28
2.3.1 Teori Situational Crisis Communication Theory	28
2.3.2 Krisis	29
2.3.3 Sumber, Jenis dan Dampak Krisis.....	31
2.3.4 Komunikasi Krisis.....	34
2.3.5 Manajemen Komunikasi Krisis.....	36
2.3.6 Media Monitoring	43
2.3.7 Gangguan Ginjal Akut, Progresif, Atipikal.....	45
2.3.8 Peran Kementerian Kesehatan Republik Indonesia	46
2.4 Kerangka Pemikiran.....	46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	49
3.1 Subjek Penelitian	49
3.2 Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....	52
3.2.1 Jenis Penelitian.....	52
3.2.2 Pendekatan Penelitian	53
3.2 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	55
3.2.1 Sumber Data.....	55
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.3 Teknik Analisis Data.....	57
3.4 Keabsahan Data.....	59

3.5	Lokasi Penelitian	60
3.6	Waktu Penelitian	60
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	61
4.1	Gambaran Umum Penelitian	61
4.2	Hasil Penelitian Manajemen Komunikasi Krisis di Kemenkes RI: Kasus Gangguan Ginjal Akut Progresif Atipikal pada Anak.....	64
4.2.1	Konsep Krisis Menyangkut Masalah Kesehatan.....	65
4.2.2	Komunikasi Krisis di Kementerian Kesehatan	68
4.2.3	Sumber Krisis Gangguan Ginjal Akut Progresif Atipikal.....	71
4.2.4	Manajemen Komunikasi Krisis di Kemenkes RI.....	72
4.2.5	Media Monitoring Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Terkait Penggunaan Obat Sirup Penyebab GGAPA	120
4.2.6	Produk Komunikasi Rokomyanlik dan Pemberitaan Kasus GGAPA	124
4.3	Pembahasan.....	131
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	90
5.1	Simpulan.....	90
5.2	Saran.....	148
	DAFTAR PUSTAKA	150
	RIWAYAT HIDUP	
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Jumlah Temuan kasus GGAPA di Indonesia	2
Tabel 2.	Daftar penelitian terdahulu	21
Tabel 3.	Strategi dan Taktik Komunikasi Krisis	41
Tabel 4.	Tahapan Manajemen Komunikasi Krisis	42
Tabel 5.	Subjek Penelitian yang terpilih	50
Tabel 6.	Tahap dan Gejala Krisis	67
Tabel 7.	Narasi Pemberitaan Penanganan Kasus GGAPA	79
Tabel 8.	Aktivitas Komunikasi Rokomyanlik Oktober-Nobember 2022 ...	93
Tabel 9.	Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pengelolaan Berita Dan Publikasi Kebijakan Kesehatan.	105
Tabel 10.	Kasus keracunan obat akibat cemaran ED/DEG di berbagai Negara	136

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Kerangka Pemikiran (Penulis:2024).....	47
Gambar 2.	Struktur Organisasi Kementerian Kesehatan RI.....	62
Gambar 3.	Struktur Organisasi Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik.....	64
Gambar 4.	Model Komunikasi Manajemen Komunikasi Krisis di Kemenkes RI Kasus Gangguan Ginjal Akut Progresif Atipikal pada Anak	118
Gambar 5.	Hasil Media Monitoring Media Massa Periode 19-29 Oktober 2022	123
Gambar 6.	Media Monitoring Media Sosial (Tren dan Volume) Periode 19-29 Oktober 2022	124
Gambar 7.	SNA (Social Network Analysis) dari Media Sosial Periode 19-29 Oktober 2022	124
Gambar 8.	Konten tentang Gangguan Ginjal Akut upload Media social Kemenkes RI.....	126
Gambar 9.	Press Release Kasus GGAPA di Web Kemenkes RI	126
Gambar 10.	Press Confrence terkait perkembangan kasus GGAPA	127
Gambar 11.	Logo Layanan HALO Kemenkes RI	127
Gambar 12.	Siaran Radio Kesehatan	128
Gambar 13.	FAQ tentang GGAPA	128
Gambar 14.	Model Penggunaan Media Monitoring dalam Manajemen Komunikasi Krisis Kemenkes RI	129
Gambar 15.	Model Komunikasi Manajemen Komunikasi Krisis Kemenkes RI dalam penanganan Ganggaun Ginjal Akut Progresif Atipikal pada Anak	146

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Hasil Wawancara
- Lampiran 2 Surat Riset