

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Manajemen Krisis dan Public Image Recovery Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar dalam Menghadapi Rating Buruk” ini ditulis oleh Intan Laili Fariha, NIM. 1860304223201, dosen pembimbing Ucik Ana Fardilla S. Si, M.I.Kom.

Kata Kunci: Manajemen Krisis, Public Image Recovery, Reputasi Digital

Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar menghadapi tantangan berupa munculnya rating buruk dari masyarakat pada platform digital yang berpotensi mengancam reputasi lembaga apabila tidak ditangani secara tepat dan terstruktur. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji mekanisme penanganan keluhan masyarakat secara langsung serta pengelolaan manajemen krisis berbasis digital dalam upaya menjaga reputasi lembaga. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap tiga informan yang terlibat langsung dalam proses pelayanan dan pengelolaan komunikasi publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa instansi menerapkan strategi respons awal yang cepat, koordinasi lintas bagian, serta komunikasi terbuka melalui berbagai kanal digital sebagai instrumen utama dalam menjaga stabilitas reputasi. Pengelolaan isu dilakukan melalui klasifikasi bertingkat mulai dari isu ringan hingga berat, sementara pemulihan citra diwujudkan melalui perbaikan layanan nyata yang dipublikasikan kepada masyarakat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa efektivitas manajemen krisis terletak pada sinergi antara pendekatan formal berbasis SOP dan fleksibilitas komunikasi interpersonal petugas di lapangan, yang terbukti mampu mengubah opini publik dari sentimen negatif menuju kepercayaan yang stabil.

ABSTRACT

The thesis entitled “Crisis Management and Public Image Recovery of the Class II Non TPI Immigration Office of Blitar in Responding to Negative Public Ratings” was written by Intan Laili Fariha, NIM. 1860304223201, supervisor Ucik Ana Fardilla S. Si, M.I.Kom.

Keywords: Crisis Management, Public Image Recovery, Digital Reputation

The Class II Non TPI Immigration Office of Blitar faces challenges arising from negative public ratings on digital platforms that potentially threaten the institution's reputation if not handled properly. This study aims to examine the mechanism of direct public complaint handling and digital-based crisis management in maintaining institutional reputation. A descriptive qualitative approach was employed, with data collected through in-depth interviews, observation, and documentation involving three informants directly engaged in service delivery and public communication management. The findings reveal that the institution implements rapid initial response strategies, cross-divisional coordination, and transparent communication across digital channels as primary instruments in sustaining reputational stability. Issue management is conducted through tiered classification ranging from minor to serious issues, while image recovery is achieved through concrete service improvements that are publicly communicated. This study concludes that crisis management effectiveness lies in the synergy between formal SOP-based procedures and the interpersonal communication flexibility of frontline officers, which has proven capable of shifting public opinion from negative sentiment toward stable trust.

ملخص

أعدت هذه الرسالة الجامعية بعنوان "إدارة الأزمات واستعادة الصورة العامة لمكتب الهجرة من الدرجة الثانية غير التابع لمركز الترحيل (TPI) في بليتار في مواجهة التقييمات السيئة" بقلم إنتان لايلى فاريها، رقم الطالبة 1860304223201، تحت إشراف الأستاذة أوسيك أنا فارديلا، حاصلة على درجة البكالوريوس في العلوم، والماجستير في الاتصالات.

الكلمات المفتاحية: إدارة الأزمات، استعادة الصورة العامة، السمعة الرقمية

يواجه مكتب الهجرة من الدرجة الثانية غير التابع لمركز الترحيل (TPI) في بليتار تحديًا يتمثل في ظهور تقييمات سلبية من الجمهور على المنصات الرقمية، الأمر الذي قد يهدد سمعة المؤسسة إذا لم يتم التعامل معه بشكل مناسب ومنظم. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل آليات التعامل المباشر مع شكاوى الجمهور، بالإضافة إلى إدارة الأزمات الرقمية في إطار الجهود الرامية إلى الحفاظ على سمعة المؤسسة. وقد تم اتباع نهج وصفي نوعي، مع استخدام تقنيات جمع البيانات من خلال المقابلات المتعمقة والملاحظة والتوثيق مع ثلاثة مصادر معلومات مشاركة بشكل مباشر في عملية تقديم الخدمات وإدارة الاتصالات العامة. وأظهرت نتائج البحث أن المؤسسة تطبق استراتيجية استجابة أولية سريعة، وتنسيقًا بين الأقسام المختلفة، وتواصلًا مفتوحًا عبر مختلف القنوات الرقمية كأدوات رئيسية للحفاظ على استقرار سمعتها. وتتم إدارة القضايا من خلال تصنيف متدرج يبدأ من القضايا البسيطة وصولاً إلى القضايا الخطيرة، بينما تتجسد عملية استعادة الصورة العامة من خلال تحسينات ملموسة في الخدمات يتم الإعلان عنها للجمهور. وخلصت هذه الدراسة إلى أن فعالية إدارة الأزمات تكمن في التآزر بين

النهج الرسمي القائم على إجراءات التشغيل القياسية (SOP) والمرونة في التواصل الشخصي بين الموظفين في الميدان، وهو ما ثبت قدرته على تغيير الرأي العام من المشاعر السلبية إلى ثقة مستقرة.