

IMPLEMENTASI KOMUNIKASI KRISIS PADA PENANGANAN BENCANA PASCA LEDAKAN PT KILANG PERTAMINA INTERNASIONAL UNIT DUMAI

Mimi Meriana¹ Evawani Elysa Lubis² Mutia Novela Sari³
Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Riau, Pekanbaru, Indonesia
E-Mail : mutianovelasari@lecturer.unri.ac.id

Diterima: 12 Agustus 2025 Direvisi: 9 Februari 2026 Disetujui: 01 Maret 2026

Abstrak

PT Kilang Pertamina Internasional (PT. KPI) Unit Dumai menjadi sorotan media dalam negeri atas pemberitaan ledakan pada tanggal 1 april 2023. Penelitian ini mengkaji bagaimana implementasi komunikasi krisis oleh divisi *Communication Relation* dalam menangani bencana pasca ledakan PT. KPI Unit Dumai dengan menggunakan *The situational crisis communication theory* (SCCT). Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menemukan bahwa komunikasi krisis oleh divisi *Communication Relation* PT. KPI Unit Dumai mencakup tiga fokus utama yaitu aspek situasi krisis, Strategi respons krisis serta Upaya melindungi publik dan *stakeholder* dari kerugian dan kerusakan pasca ledakan. Respons dilakukan melalui penyampaian informasi langsung dan penggunaan media sosial untuk menangkal berita negatif. Aspek situasi krisis mencakup penanganan masalah di lokasi kejadian dan penyampaian informasi secara cepat. Pada Upaya perlindungan dilakukan dengan meninjau masyarakat terdampak serta kedepannya merencanakan pelatihan Mayor Emergency Drill (MED) internal dan sosialisasi eksternal.

Kata Kunci: Komunikasi Krisis, Penanganan Bencana, Reputasi Perusahaan

Abstract

PT Kilang Pertamina Internasional (PT. KPI) Dumai unit attracted national media attention for the news of the explosion on April 1, 2023. This study explores the implementation of crisis communication by the Communication Relation division in response to the post-explosion disaster at PT. KPI Dumai unit, using the Situational Crisis Communication Theory (SCCT). The research employed a descriptive qualitative method using techniques such as observation, interviews, and documentation. This study found that crisis communication by the Communication Relation division of PT. KPI Dumai unit cover three main ares, namely the crisis situation, crisis response strategy, and efforts to protect the public and stakeholders from post-explosion losses and damages. The crisis response are made through direct information dissemination and the use of social media to counter negative news. Crisis situation management involved handling problems at the incident site and delivering timely information. Protective efforts included assessing the condition of affected communities and and in the future planning internal Major Emergency Drill (MED) training and external outreach

Keywords: *Crisis Communication, Disaster Management, Corporate Reputation*

PENDAHULUAN

Bencana merupakan salah satu bentuk risiko yang dapat mengganggu operasi bisnis perusahaan. Tiap perusahaan tentu memiliki tingkat risiko yang berbeda-beda, mulai dari risiko yang rendah seperti terjadinya cedera, hingga risiko yang mengancam jiwa. Salah satu sektor dengan tingkat risiko kecelakaan kerja yang tinggi adalah sektor pertambangan dan pengolahan minyak dan gas bumi (Suartana, Hariyami, dan Nengah 2024). Tidak hanya risiko yang memberikan dampak berskala besar seperti halnya kebakaran dan ledakan, perusahaan minyak dan gas juga berpotensi untuk memberikan paparan kimia berbahaya bagi para pekerjanya yang alam setiap aktivitas kerja terdapat kondisi yang mengharuskan pekerja menempuh kegiatan berisiko dan dilakukan berulang-ulang setiap waktu sehingga akan menimbulkan masalah kesehatan pekerja dalam jangka panjang (Jamil, Purnomo, and Malikhatun 2022).

Terdapat 6 unit pengolahan minyak yang beroperasi dan tersebar di berbagai daerah di Indonesia, yaitu Refinery Unit (RU) II Dumai, RU III Plaju, RU IV Cilacap, RU V Balikpapan, RU VI Balongan, dan RU VII Kasim. Masing-

masing perusahaan memiliki sumbangsih yang berbeda terhadap pemenuhan kebutuhan energi nasional. Unit Dumai sendiri misalnya, bertanggung jawab untuk memasok migas untuk kawasan Sumbagut dengan kapasitas 170 kilo bareel per hari (Pertamina 2023).

PT Pertamina (Persero) RU II atau saat ini disebut dengan PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai merupakan perusahaan milik negara, serta perusahaan BUMN besar di Kota Dumai. PT Kilang Pertamina Internasional merupakan anak perusahaan PT Pertamina (Persero) yang menjalankan bisnis utama pengolahan minyak dan petrokimia sesuai dengan prinsip ESG (*Environment, Social & Governance*). PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai telah memberikan sumbangan nyata terhadap perkembangan dan kemajuan daerah khususnya kota Dumai dan sekitarnya dan telah memberikan andil yang besar bagi pemenuhan kebutuhan bahan bakar nasional.

PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai menjadi sorotan media dalam negeri atas pemberitaan ledakan yang terjadi pada tanggal 1 april 2023. Dikutip dari CNN Indonesia ledakan terjadi karena pelepasan H₂ di area pipa *Suction*

Discharge Area yang menyebabkan flash serta terbakarnya *Unit Hydro Cracker* (HCU). Akibat ledakan ini menimbulkan banyak kerugian dan 9 orang korban luka ringan. Kerugian lain seperti kerusakan sedang pada rumah warga, sekolah, dan infrastruktur lainnya yang memang letaknya dekat dengan area kilang (CNN Indonesia 2023).

Kebocoran yang diikuti munculnya api itu menyebabkan dentuman yang keras. Dentuman terasa sampai di pemukiman warga sekitar area kilang. Area *Manager Communication, Relations, & CSR* RU Dumai, Agustiawan, menjelaskan bahwa proses *recovery* segera dilakukan agar operasional kilang dapat kembali berjalan optimal serta warga terdampak bisa segera beraktivitas. Akibat dari kejadian ini, terdapat beberapa rumah warga dan rumah ibadah khususnya yang berdekatan dengan kilang mengalami kerusakan minor. Adapun jumlah korban yang mendapatkan pertolongan pertama karena terkena pecahan kaca bertambah dari 5 orang menjadi 9 orang pekerja di ruang operator dan semuanya sudah kembali ke rumah masing-masing setelah mendapatkan perawatan di RS Pertamina Dumai (Muliawati 2023). Ledakan pada

PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai ini sendiri bukan hal yang pertama terjadi. Ledakan kilang juga pernah terjadi pada tahun 2014 lalu yang juga membuat resah dan memancing amarah dari warga (Razak, 2014).

Menurut Renald Khasali (dalam Putri 2017) krisis adalah suatu *turning point* yang dapat membawa permasalahan kearah yang lebih baik (*for better*) atau lebih buruk (*for worse*). Krisis dalam perjalanan suatu organisasi merupakan bagian yang tidak dapat dihindarkan yang dapat muncul akibat berbagai faktor internal maupun eksternal (Widyastuti et al. 2024). Krisis dalam perusahaan senantiasa datangnya tak terduga, penyebabnya pun tak melulu dari *human error*, tapi seringkali di luar kendali manusia dalam perusahaan itu. Dalam kondisi tersebut, reputasi organisasi jelas sangat dipertaruhkan ketika krisis sedang melanda (Wirman and Yozani 2024).

Dari peristiwa bencana tersebut, PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai dituntut untuk siap menghadapi konsekuensi serius yang berpengaruh terhadap citra dan reputasi perusahaan. Dampaknya tidak hanya terlihat dari sorotan tajam media massa yang membentuk persepsi publik secara luas,

tetapi juga dari munculnya berbagai tanggapan, keluhan, serta tekanan sosial dari masyarakat yang terdampak langsung oleh kejadian tersebut. Dalam kondisi seperti ini, perusahaan dituntut untuk merespons secara cepat dan strategis guna memulihkan kepercayaan publik dan menjaga kredibilitas institusional di tengah krisis yang terjadi.

Komunikasi dalam situasi krisis menjadi penting untuk menekan kekhawatiran masyarakat serta meluruskan beberapa berita yang tidak berdasar yang mungkin disebarkan oleh berbagai pihak untuk meraih keuntungan tertentu. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa komunikasi bukanlah proses yang statis, tetapi berjalan melalui serangkaian tahapan yang terus bergerak dan berkembang, menyesuaikan dinamika sosial dan konteks interaksi di masyarakat (Fitriani, Zainudin, and Habibullah 2025). Di era digital, di mana akses komunikasi dan arus informasi mengalir dengan begitu mudah membuat semakin tingginya tuntutan untuk mengelola reputasi suatu organisasi (Prihatini 2021). Reputasi sebuah organisasi sangat bergantung pada informasi yang tersebar dan diterima di kalangan publik, sehingga reputasi ini dapat dikatakan memiliki sifat

yang evaluatif. Hal ini sejalan dengan temuan bahwa media massa masih menjadi sumber utama bagi masyarakat dalam merangkum informasi, termasuk dalam situasi kebencanaan (Alfarabi and Adhrianti 2021). Munculnya internet dan sosial media yang dengan begitu bebas dan cepat menyebarkan informasi membuat publik menjadi dengan mudah terekspos berbagai informasi terkait krisis yang ada.

Komunikasi pada masa krisis paling banyak menyita perhatian praktisi dan diteliti oleh para akademisi untuk melihat bagaimana dan apa yang dikomunikasikan oleh pemerintah selama krisis terjadi. Tentu saja, tujuannya adalah untuk melihat tindakan pemerintah dalam mengurangi dampak negatif yang ditimbulkan dari krisis dalam menjaga reputasi pemerintah itu sendiri. Komunikasi krisis adalah aktifitas dan proses komunikatif yang dilakukan oleh pemerintah terutama bidang humas dalam merespon dan menangani krisis sehingga publik dapat tercerahkan dan memahami krisis serta mengetahui tindakan penanganan yang dilakukan oleh pemerintah (Syam, Azman, and Yanuar 2022)

Organisasi dalam kondisi krisis perlu dan sangat penting menjaga reputasi agar citranya di mata publik dipandang baik, sehingga kepercayaan publik terhadapnya bisa pulih dan stabil. Saputra (2020) menyebutkan Pentingnya reputasi bagi keberadaan organisasi membuat pengelolaan krisis yang terjadi harus dapat dilakukan dengan baik. Dengan mengenali jenis dan karakteristik krisis yang dihadapi dan menggunakan strategi yang tepat, maka melalui komunikasi krisis yang baik mampu membuat reputasi organisasi tetap terjaga. Oleh karena itu, Divisi *public relations* memiliki tugas besar untuk mengelola komunikasi di sebuah organisasi, termasuk penanganan krisis komunikasi. Tindakan yang dilakukan oleh *public relations* memfokuskan pada persiapan krisis sebagai strategi untuk meminimalkan kerusakan pada reputasi perusahaan. Kegiatan yang dianggap penting saat melakukan komunikasi krisis yaitu persiapan manajemen krisis. PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai sendiri memiliki bagian atau fungsi yang bekerja sebagai *public relations* yang biasa disebut *communication relations* (Yulianti and Boer 2020).

Dalam konteks ini, Teori Komunikasi Krisis Situasional atau

Situational Crisis Communication Theory (SCCT) yang dikembangkan oleh W. Timothy Coombs menjadi kerangka yang relevan untuk memahami strategi komunikasi dalam situasi krisis. SCCT menekankan bahwa strategi komunikasi harus disesuaikan dengan jenis krisis dan atribusi publik terhadap penyebabnya. Teori ini membagi krisis menjadi tiga klaster utama yaitu korban, kecelakaan, dan kesengajaan yang menentukan tingkat tanggung jawab organisasi. Berdasarkan klaster tersebut, strategi komunikasi dibagi menjadi empat, yaitu: *deny* (penyangkalan), *diminish* (pengurangan dampak), *rebuild* (pemulihan reputasi), dan *reinforce* (penguatan citra). Dengan pendekatan ini, organisasi dapat menyusun respons komunikasi yang tepat sasaran untuk meminimalkan kerusakan reputasi dan memulihkan kepercayaan publik di masa krisis.

Melalui kasus ledakan ini membuat penulis ingin melihat bagaimana strategi komunikasi perusahaan yang dilakukan oleh *Communication Relation*, khususnya PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai dalam penanganan bencana. Adapun unit analisis dari komunikasi adalah pada upaya pencegahan, mitigasi, kesiap-siagaan dan pemulihan. Dengan

melihat upaya komunikasi yang pernah diterapkan, kebijakan dan strategi komunikasi yang lebih efektif dapat dirumuskan guna mengedukasi masyarakat, menunukan kecemasan di masa krisis, meminimalisir dampak krisis, hingga meningkatkan citra dan keberlanjutan perusahaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang diartikan oleh Bogdan dan Taylor sebagai sebuah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dari sesuatu yang yang diamati sehingga pendekatan ini diharapkan dapat menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan dan perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat maupun organisasi dalam suatu keadaan konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang komprehensif (Sujarweni 2023).

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini ialah melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung di lokasi PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai untuk memahami kondisi pasca ledakan, sebagaimana dijelaskan oleh Jaya (2020)

bahwa dengan pengamatan menyeluruh pada kondisi tertentu, peneliti dapat mengamati dan memahami perilaku kelompok orang maupun individu pada keadaan tertentu. Teknik wawancara digunakan untuk menggali informasi mendalam dari informan sesuai dengan pendapat Sujarweni (2023) yang menyatakan bahwa wawancara merupakan proses memperoleh penjelasan untuk mengumpulkan informasi secara mendalam dengan menggunakan cara tanya jawab terkait tema yang di angkat dalam penelitian. Pemilihan informan sendiri dilakukan melalui Teknik *purposive*, yakni mengumpulkan informasi dengan menggunakan pertimbangan-pertimbangan tertentu sesuai dengan ciri-ciri spesifik yang menjadi kriteria yang relevan dengan penelitian. Kriteria dari informan pada penelitian ini adalah orang yang mengalami dan mengetahui peristiwa ledakan pada PT Kilang Pertamina Internasional. Sedangkan dokumentasi berupa arsip, berita, dan gambar yang dikumpulkan untuk nantinya mendukung temuan-temuan dari observasi dan wawancara yang sudah dilakukan (Sugiyono 2020).

Adapun analisis data dilakukan melalui tiga tahapan menurut Miles dan Huberman, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan mereduksi atau menyeleksi data yang diperoleh, penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi untuk menyajikan kesimpulan-kesimpulan penting yang menggambarkan kejadian, sementara penarikan kesimpulan dilakukan secara terus-menerus dengan meninjau relevansi dan konsistensi temuan terhadap fokus penelitian (Hermawan dan Amirullah 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aspek situasi krisis yang mempengaruhi atribusi tentang krisis dan reputasi yang dibuat oleh publik pasca ledakan

Aspek situasi krisis membantu bagaimana divisi *communication relation* bertindak dalam membantu perusahaan untuk keluar dari krisis yang dihadapi. Tindakan yang diberikan pun harus sesuai dengan krisis seperti apa yang terjadi pada perusahaan. Ledakan yang terjadi juga menuntut perusahaan untuk merespons krisis dengan cepat. Publik maupun *stakeholder* melihat bagaimana tanggapan

dari perusahaan terkait dengan hal yang terjadi. Hal ini sejalan dengan pernyataan pihak perusahaan yang menjelaskan kondisi krisis yang dihadapi dan pentingnya pengambilan keputusan secara cepat dalam dua situasi yang saling menuntut perhatian.

Sebagai bentuk respons cepat terhadap situasi krisis, pihak *Communication Relations* selaku fungsi *Public Relations* PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai segera mengeluarkan pernyataan resmi perusahaan dalam bentuk *press release* kurang dari dua jam setelah kejadian. Informasi yang disampaikan didasarkan pada fakta lapangan yang diperoleh melalui proses verifikasi internal dari pekerja di area kilang, sehingga berita yang dirilis merupakan konfirmasi awal atas peristiwa yang terjadi. Langkah ini menunjukkan bahwa perusahaan berupaya mengendalikan arus informasi sekaligus meredam spekulasi yang berkembang di masyarakat. Hal tersebut ditegaskan oleh Denny Saputra Ramadhan selaku Officer *Communication Relations* PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai yang menyatakan:

“Kami pilih untuk mengecek ke bagian dalam kilang sebelum informasi detail keluar jadi

stakeholder ini dijawab dulu sementara. Press release berhasil dikeluarkan kurang dari 2 jam setelah kejadian, yaitu statement awal resmi dari perusahaan terkait dengan kejadian yang digunakan untuk meredam isu yang sudah liar di masyarakat jadi memang ketika krisis seperti itu kita harus cepat memberikan pernyataan resmi dari perusahaan terkait kejadian yang terjadi.” (Wawancara bersama Bapak Denny Saputra Ramadhan selaku Officer Communication Relations, Februari 2024).

Ditambahkan lagi oleh Bapak Agustiawan selaku Area Manager *Communication Relations* PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai yang menyatakan bahwa:

“Memang situasi saat itu memang kondisinya kita dihadapkan pada 2 situasi dimana di satu sisi kami harus bisa segera mengatasi permasalahan dalam area kejadian artinya kami harus bisa melakukan proses pemadaman api ya sehingga bisa berjalan kondusif dan optimal. Di satu sisi juga kami harus menjaga kondusifitas lingkungan di sekitar ring 1 area kilang. Dihadapkan kedua sisi seperti itu yang mana memang dituntut tentang kecepatan bertindak dan keputusan secara cepat.” (Wawancara bersama Bapak Agustiawan, Maret 2024).

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Rory Rinaldo Iskandar selaku

staff divisi *Communication Relation* dalam wawancara, bahwa :

“Penanganan yang dilakukan pasca ledakan yaitu pihak commrel yang terdiri dari media memberi tahu bahwa ledakan tidak berdampak besar bagi masyarakat ring 1 dan perusahaan juga melakukan pengecekan infrastruktur kepada rumah warga yang berada dekat dengan kejadian ledakan untuk didata dan diberikan ganti rugi.” (Wawancara bersama Bapak Rory Rinaldo Iskandar selaku staff divisi *Communication Relation*, Februari, 2024)

Tahapan yang dilakukan oleh PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai tentunya memperhatikan berbagai aspek hingga akhirnya mengeluarkan strategi yang tepat untuk mengatasi krisis yang terjadi. Adanya insiden ledakan kilang membuat PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai untuk memperhatikan kembali terkait pihak internal dan eksternalnya. Dengan terjaganya komunikasi antara PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai dengan publik maupun *stakehodernya* juga membuat perusahaan ini bisa mengatasi krisis yang terjadi akibat insiden ledakan kilang. Adanya kolaborasi antara pihak perusahaan internal dan eksternal juga membuat krisis yang terjadi

bisa teratasi dengan baik. Perlunya menjaga komunikasi baik sebelum, saat krisis, bahkan setelah krisis karena kunci dari hal yang terjadi adalah komunikasi.

Kejadian ledakan kilang di PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai yang menyebabkan beberapa korban dan infrastruktur yang rusak merupakan masalah internal perusahaan yang akan menyebabkan terjadinya krisis pada perusahaan. Sebagai perusahaan besar berskala nasional PT Kilang Pertamina Internasional pasti memiliki SOP yang sudah dijalankan untuk meminimalisir kesalahan teknis maupun *human error*.

Setelah insiden kejadian ledakan kilang keadaan yang terjadi adalah masyarakat cukup panik dengan kejadian yang terjadi. Situasi kepanikan ini juga disampaikan oleh Bapak Untung Efendi selaku Lurah Tanjung Palas, bahwa:

“Masyarakat cemas apalagi mereka berbatasan langsung dengan pagar kilang. Mereka bertanya-tanya apa yang terjadi terhadap kilang. Saat itu masyarakat berbondong-bondong ke kilang untuk mencari tahu sumber ledakan dan bagaimana tindakan pihak Pertamina.”
(Wawancara bersama Bapak Untung Efendi, Februari 2024)

Langkah awal yang diambil oleh PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai adalah memastikan atau mengecek ke bagian dalam kilang sebelum memberikan informasi ke masyarakat. Pasca ledakan kejadian darurat ini pihak PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai juga mengisolasi daerah yang terjadi ledakan. Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Prio Setyo selaku staff divisi *Communication Relation*, bahwa :

“Setelah terjadi keadaan darurat kami fokus dalam hal ini MUGC melakukan recovery. Besoknya kita sudah bisa memecah tim yang satu memastikan MUGC sebelum beroperasi normal dan tim yang turun langsung ke masyarakat yang juga di dampangi RT, Lurah dan stakeholder yang berhubungan dengan masyarakat ikut turun memastikan keadaan mereka baik baik saja.”
(Wawancara bersama Bapak Prio Setyo selaku Staff Divisi *Communication Relation*, Februari 2024).

Perhatian PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai tidak hanya difokuskan pada pengamanan kilang milik perusahaan, tetapi juga diarahkan kepada masyarakat yang terdampak. Mengenai keadaan lokasi terjadi di kilang tentunya disiapkan orang yang memang ahli

dibidangnya. Sedangkan dari *communication relation* bertanggung jawab untuk memberikan penanganan ke masyarakat terdampak dengan meninjau langsung lokasi terdampak seperti fasilitas umum yang rusak seperti sekolah dan rumah ibadah. Menurut PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai ada 2 poin utama yang menjadi perhatian mereka pasca ledakan kilang itu terjadi. Poin pertama yaitu bagaimana pihak PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai bisa mengatasi permasalahan di dalam area kejadian yaitu dengan melakukan proses pemadaman api sehingga keadaan bisa berjalan kondusif. Poin kedua yaitu PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai juga harus bertindak cepat dalam bertindak maupun memberikan informasi terkait hal yang menyebabkan terjadinya ledakan pada kilang.

Strategi respons krisis yang dilakukan divisi Communication Relation dalam penanganan bencana pasca ledakan di PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai

Dalam merespons krisis yang terjadi pasca ledakan kilang, divisi *Communication Relation* PT Kilang

Pertamina Internasional Unit Dumai memberikan respons kecepatan dalam bertindak dan memberikan keputusan secara cepat agar kejadian tersebut tidak menimbulkan konflik ataupun kepanikan. Maka dari itu langkah yang diambil oleh Divisi *Communication Relation* yaitu dengan memberikan penjelasan mengenai apa yang terjadi dan hal yang dilakukan untuk memitigasi dampak yang lebih luas. Penyampaian informasi ini tidak hanya dilakukan kepada masyarakat akan tetapi juga memberikan informasi melalui akun resmi PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai untuk menangkal informasi hoaks yang tersebar pasca ledakan terjadi. Ledakan yang terjadi pada PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai merupakan klaster kecelakaan atau tanpa kesengajaan (*accidental cluster*) yang memang terjadi akibat gagalnya operasi mesin dari PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai. Posisi krisis yang dihadapi membuat perusahaan ini menjadi sorotan publik. Dari adanya kejadian ini tentunya semua respons yang ditunjukkan perusahaan ke publik ataupun stakeholdernya sangat mempengaruhi reputasi perusahaan. Strategi respon krisis yang ditunjukkan oleh PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai

melalui divisi *Communication Relation* yaitu dengan memberikan respons kecepatan dalam bertindak dan memberikan keputusan secara cepat agar kejadian tersebut tidak menimbulkan konflik ke depannya.

Pihak PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai menginformasikan ke publik bahwa PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai akan bertanggung jawab dan mengontrol akibat dari pasca ledakan kilang. Krisis yang terjadi ini akibat dari kecelakaan karena kesalahan teknis (*technical error accident*). PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai memberikan penjelasan bahwa penyebab utama ledakan kilang ini karena salah satu fungsi dikilang terjadi kegagalan operasi. Jadi hal ini dikategorikan sebagai kesalahan teknis dari suatu sistem.

Diminish Crisis Response yang dilakukan oleh PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai yaitu dengan mengisolasi daerah yang terjadi ledakan, fokus melakukan *recovery* kilang, turun langsung ke lapangan untuk memberikan informasi langsung ke publik, mengeluarkan *Press Release* kurang dari 2 jam setelah kejadian yang merupakan statement awal resmi dari perusahaan

terkait dengan kejadian yang digunakan untuk meredam isu yang sudah liar di masyarakat, membuat Tim Bantuan Penanganan Keadaan Darurat (TBKD), membuat *booth* Kesehatan dan pengaduan, serta mengganti sarana prasarana milik masyarakat yang rusak akibat dari ledakan kilang.

Rebuild Crisis Response yang dijalankan oleh PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai dilakukan secara menyeluruh dengan pendekatan langsung kepada masyarakat terdampak. Perusahaan tidak hanya meninjau kondisi di lapangan untuk memastikan keselamatan warga, tetapi juga menyediakan fasilitas berupa *booth* kesehatan dan posko pengaduan guna menampung keluhan serta memberikan layanan medis bagi masyarakat. Selain itu, sebagai bentuk tanggung jawab dan pemulihan, perusahaan turut melakukan penggantian atas kerusakan sarana dan prasarana milik warga yang terdampak akibat insiden ledakan kilang. Langkah-langkah ini merupakan upaya pemulihan krisis yang tidak hanya fokus pada infrastruktur, tetapi juga membangun kembali kepercayaan publik.

Reinforcing Crisis Response yang dilakukan oleh PT Kilang Pertamina

Internasional Unit Dumai dengan bertanggung jawab dan merespon secara cepat keadaan pasca insiden ledakan kilang. Adanya mitra binaan *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai Program CSR yang sudah ada bertahun-tahun dan mampu meningkatkan kualitas hidup masyarakat serta memelihara kelestarian lingkungan hidup. Atas dasar keterdampakkan program-program ini masyarakat memiliki persepsi yang baik terhadap PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai karena dinilai berkontribusi pada masyarakat dan mendapatkan atribusi positif di masyarakat. PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai memberikan pelatihan bagi internal dan eksternal perusahaannya. Di eksternal mengadakan pelatihan dan sosialisasi tanggap darurat kepada masyarakat untuk memberi tahukan apa yang harus mereka lakukan untuk mengantisipasi jika insiden yang sama terjadi kembali. Pihak internal tentunya juga berbenah diri dengan adanya pelatihan *Mayor Emergency Drill* (MED).

Selanjutnya pernyataan mengenai respons yang dilakukan oleh divisi *Communication Relation* disampaikan

oleh Bapak Denny Saputra Ramadhan selaku Officer PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai, bahwa :

“Press release berhasil dikeluarkan kurang dari 2 jam setelah kejadian, yaitu statement awal resmi dari perusahaan terkait dengan kejadian yang digunakan untuk meredam isu yang sudah liar di masyarakat jadi memang ketika krisis seperti itu kita harus cepat memberikan pernyataan resmi dari perusahaan terkait kejadian yang terjadi.” (Wawancara bersama Bapak Denny Saputra Ramadhan selaku *Officer Communication Relations*, Februari 2024).

Respon lain yang dilakukan oleh PT Kilang Pertamina Internasional tidak hanya memberikan informasi akan tetapi juga membuka booth untuk keluhan kesehatan ataupun aspirasi dari masyarakat yang memang berada pada area ring 1 PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai. Hal ini disampaikan langsung oleh Bapak Denny Saputra Ramadhan selaku Officer PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai, bahwa :

“Waktu krisis kita juga buka booth kesehatan sama penyampaian aspirasi karena mungkin mereka segan untuk menyampaikan ke kantor maka kami di ring 1 buka booth di kantor kelurahan terkait dengan penerimaan aspirasi dari masyarakat terutama yang terdampak langsung.” (Wawancara

bersama Bapak Denny Saputra Ramadhan selaku Officer *Communication Relations*, Februari 2024)

Strategi-strategi yang dilakukan oleh PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai ini tentunya membantu perusahaan untuk keluar dari situasi krisis yang dihadapi. Penanganan yang diberikan juga membuat reputasi PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai menjadi baik di publik. Kondisi ini membuat publik juga percaya ke perusahaan karena melihat dari mana penanganan yang diberikan oleh perusahaan ini. Dengan menggunakan strategi yang sesuai dengan teori SCC membantu PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai untuk keluar dari krisis yang mereka hadapi dari adanya ledakan kilang yang terjadi.

Kondisi ini dapat diatasi dengan baik karena setelah membuat press release resmi terkait kejadian, PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai juga mengeluarkan release positif lainnya untuk melawan isu-isu tidak benar yang beredar. Tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan dengan langsung memberikan perhatian penuh masyarakat juga membuat krisis ini

mudah terlewati. Komunikasi yang baik sebelumnya antara perusahaan dan warga juga membantu perusahaan untuk keluar dari situasi krisis.

Upaya melindungi publik dan stakeholder dari kerugian dan kerusakan yang dihadapi pasca ledakan

Kemampuan PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai memahami situasi krisis yang terjadi akibat ledakan, komunikasi yang dilakukan, dan membentuk strategi yang digunakan untuk melindungi publik dan stakeholder tentunya mampu mengubah persepsi tentang PT Kilang Pertamina Internasional. Dalam teori SCC juga menegaskan bahwa legitimasi berkorelasi dengan reputasi atau sebaliknya reputasi berkaitan dengan legitimasi. Maka dari itu divisi communication relation sebagai public relations dari PT Kilang Pertamina Internasional harus mampu menunjukkan komunikasi yang baik kepada publik dan stakeholder karena didalam krisis perusahaan sangat bergantung kepada peran public relations.

Penanganan yang diberikan oleh PT Kilang Pertamina Internasional tentunya menjadi gambaran bagi masyarakat untuk menilai bagaimana

perusahaan dimata publik dan stakeholdernya. Dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai mendapatkan reputasi yang baik dari masyarakat karena tindakan cepat yang dilakukan untuk melindungi publik dan stakeholder dari dampak ledakan. Reputasi yang baik ini tentunya tidak bisa didapatkan jika penanganan yang diberikan oleh perusahaan tidak baik dalam melindungi publik dan stakeholder dari dampak ledakan yang terjadi.

Dari adanya kejadian ledakan yang terjadi pada PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai tentunya melakukan upaya yang dapat digunakan untuk melindungi publik dan stakeholder dari bahaya. Salah satu upaya yang dilakukan oleh PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai adalah bertindak cepat untuk meninjau langsung keadaan masyarakat terdampak dari adanya ledakan kilang, dengan *stakeholder* pun juga memberikan informasi yang dibutuhkan oleh stakeholder terkait dengan apa yang terjadi. Hal ini disampaikan langsung oleh Bapak Denny Saputra Ramadhan selaku Officer PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai, bahwa

“Dari segi komunikasi saat pasca ledakan kami langsung dihubungi oleh stakeholder bertanya apa yang terjadi di kilang, sebelum kami menjawab lebih memikirkan bahasa apa yang akan diberikan keluar karena tidak bisa sembarangan memberi informasi.” (Wawancara bersama Bapak Denny Saputra Ramadhan selaku Officer Communication Relations, Februari 2024).

Hal serupa juga disampaikan oleh Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Prio Setyo selaku staff divisi *Communication Relation*, bahwa :

“Kita juga membagi tim untuk turun langsung ke lapangan untuk memastikan tidak ada korban jiwa terutama di sekitar ring 1.” (Wawancara bersama Bapak Prio Setyo selaku staff divisi *Communication Relation*, Februari 2024)

Mengenai penanganan yang dilakukan oleh pihak PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai ini juga disampaikan langsung oleh Bapak Untung Efendi selaku Lurah Tanjung Palas yang mengatakan “Penanganannya sangat cepat dan masyarakat merasa sangat puas dari tindakan yang diberikan oleh pihak pertamina. Pihak pertamina juga memberikan tanggapan yang sangat cepat. Malam itu pihak pertamina juga langsung memberikan pelayanan kesehatan

terhadap warga.” (Wawancara bersama Bapak Untung Efendi selaku Lurah Tanjung Palas, Februari 2024)

Hal ini juga diperkuat oleh pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Ramli selaku RT Palas Jaya, bahwa “Penanganan yang dilakukan cepat, pihak Pertamina dengan cepat mendata Ganti rugi digantikan sesuai dengan kerugian yang terjadi.” (Wawancara bersama Bapak Ramli selaku RT Palas Jaya, Februari 2024)

Penanganan yang diberikan secara cepat oleh perusahaan kepada masyarakat menunjukkan tanggung jawab dan kepedulian terkait dengan hal yang terjadi. Dalam hal insiden kilang ini yang memang dibutuhkan oleh masyarakat adalah aksi nyata yang diberikan perusahaan kepada mereka. Dengan penanganan yang diberikan tentunya masyarakat merasa menjadi prioritas bagi perusahaan. Perlindungan yang diberikan oleh PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai tentunya juga tidak hanya ada ketika adanya krisis akan tetapi juga diberikan saat tidak terjadi krisis. Mengenai perlindungan kedepannya yang diberikan oleh PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai untuk mengantisipasi agar hal yang serupa tidak

terjadi lagi kedepannya adalah memberikan pelatihan bagi pihak internal dan memberikan sosialisasi ke pihak eksternal.

Upaya melindungi publik dan stakeholder kedepannya yang dilakukan oleh PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai tentunya tidak hanya untuk pihak internal tetapi juga pihak eksternal. Pihak internal PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai diberikan pelatihan yaitu Mayor Emergency Drill (MED). Sedangkan bentuk perlindungan yang diberikan oleh pihak PT Kilang Pertamina Internasional kepada pihak eksternal yaitu dengan adanya sosialisasi mengenai sirine tanggap darurat, sosialisasi tanggap darurat, sosialisasi kebakaran rumah tangga.

Komitmen perusahaan dalam memberikan perlindungan kepada pihak internal dan eksternal tersebut juga ditegaskan oleh Agustiawan selaku Area Manager Communication Relations PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai. Ia menjelaskan bahwa perusahaan tidak hanya berfokus pada kesiapsiagaan pekerja melalui pelatihan Mayor Emergency Drill (MED), tetapi juga melakukan sosialisasi tanggap darurat kepada masyarakat yang berada di sekitar

wilayah operasional sebagai bagian dari upaya mitigasi risiko.

“Disamping itu juga kami memberikan pelatihan dan sosialisasi tanggap darurat kepada masyarakat pentingnya buffer zone ini untuk memberikan penyadaran kepada masyarakat tentang apa yang harus dilakukan ketika insiden itu terjadi atau apa yang harus mereka lakukan untuk mengantisipasi insiden yang sama terjadi kembali. Pihak internal sendiri ada edukasi Mayor Emergency Drill pelatihan untuk kondisi emergency sehingga semua fungsi dan orang yang terlibat tetap selalu berjaga jaga dan paham apa yang harus mereka lakukan jika memang dalam kondisi emergency itu yang sebenarnya terjadi, sistem komunikasi yang dibangun, sistem responsif terhadap permasalahan penanggulangan, itu pelatihan yang kita coba lakukan pelatihannya sampai kepada bagaimana mengelola informasi yang bisa kita berikan ke masyarakat dan media. MED memang untuk internal pekerja.” (Wawancara bersama Bapak Agustiawan selaku Area Manager *Communication Relations*, Maret 2024)

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Prio Setyo selaku staff divisi *Communication Relation*, bahwa :

“Yang jelas kita akan terus melakukan program yang sudah dilakukan seperti MED, sosialisasi tanggap darurat, sosialisasi kebakaran rumah tangga, tekhusus

MUGC kita melakukan CUI yang membuat MUGC jauh lebih aman dari yang di standarkan” (Wawancara bersama oleh Bapak Prio Setyo selaku staff divisi *Communication Relation*, Februari 2024)

Pernyataan kedua informan tersebut menunjukkan bahwa perlindungan terhadap stakeholder dilakukan melalui pendekatan preventif dan berkelanjutan, tidak hanya sebagai respons terhadap krisis yang telah terjadi tetapi juga sebagai langkah antisipatif untuk meminimalkan dampak risiko di masa mendatang. Dengan demikian, strategi komunikasi yang dijalankan perusahaan mencerminkan orientasi pada kesiapsiagaan sekaligus pemberdayaan masyarakat dalam menghadapi potensi keadaan darurat.

Efektivitas upaya tersebut turut tercermin dalam temuan empiris di lapangan. Hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pasca insiden ledakan kilang untuk melihat bagaimana respons dan tindakan yang diberikan oleh Perusahaan kepada publik dan *stakeholder* yang bisa mereka jadikan untuk evaluasi mengenai penanganan yang diberikan. Survey IKM yang dilakukan oleh PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai mendapatkan nilai 82,32 yang

dikategorikan baik. Penilaian ini mencakup kejelasan informasi yang diberikan perusahaan, kecepatan dan kualitas penanganan dampak insiden, pelayanan tim di lapangan, ketepatan kompensasi, hingga keterlibatan masyarakat dan penyediaan prosedur keselamatan seperti alarm darurat dan rute evakuasi. Hal ini menunjukkan bahwa publik dan stakeholder merasa dilindungi dengan baik oleh PT Kilang Pertamina Internasional pasca insiden ledakan kilang yang terjadi

Sosialisasi yang diberikan kepada pihak internal maupun eksternal adalah tindakan preventif bagi PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai untuk mencegah hal yang serupa tidak terjadi lagi kedepannya. Perlunya diberikan pelatihan bagi pihak internal dan eksternal juga merupakan bentuk kerjasama untuk menjaga keadaan tetap aman. Pentingnya komunikasi dan kerjasama dengan semua pihak terkait hal ini.

PENUTUP

Berdasarkan penelitian mengenai komunikasi krisis yang dilakukan oleh Divisi *Communication Relation* dalam penanganan bencana pasca ledakan pada PT Kilang Pertamina Internasional Unit

Dumai, dapat disimpulkan bahwa pada aspek situasi krisis, publik awalnya menunjukkan kekhawatiran yang wajar terhadap dampak ledakan kilang. Kondisi ini menuntut perusahaan untuk segera mengidentifikasi dan mengelola krisis secara tepat. PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai menitik beratkan perhatian pada dua hal utama pasca ledakan, yaitu mengatasi permasalahan di area kejadian untuk memastikan keselamatan dan keberlangsungan operasional, serta memberikan respons cepat dalam bentuk tindakan nyata dan penyampaian informasi yang jelas kepada publik. Dua poin utama ini menjadi fondasi awal dalam membangun kepercayaan kembali di tengah situasi krisis.

Pada strategi respons krisis, Divisi *Communication Relation* menerapkan langkah komunikasi yang cepat dan tepat sasaran. Penyampaian informasi dilakukan secara langsung kepada masyarakat terdampak agar mereka mendapatkan kepastian mengenai kondisi yang sebenarnya. Selain itu, media sosial resmi perusahaan juga dimanfaatkan untuk meng-counter berita negatif atau hoaks yang beredar di publik. Kecepatan bertindak dan kemampuan mengambil

keputusan secara cepat terbukti efektif dalam meminimalkan kepanikan, mengendalikan persepsi publik, dan menjaga citra perusahaan di tengah tekanan krisis yang besar. Strategi ini sejalan dengan prinsip komunikasi krisis yang menekankan keterbukaan, ketepatan, dan kecepatan dalam merespons setiap perkembangan situasi.

Selanjutnya, pada upaya melindungi publik dan stakeholder, perusahaan menunjukkan komitmen tinggi terhadap tanggung jawab sosialnya. Tindakan nyata berupa peninjauan langsung ke lokasi masyarakat terdampak, pendirian posko kesehatan, serta pemberian informasi yang dibutuhkan stakeholder menjadi bukti keseriusan perusahaan dalam melindungi kepentingan publik. Tidak hanya fokus pada penanganan langsung, PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai juga melakukan langkah preventif untuk masa depan melalui pelatihan *Mayor Emergency Drill* (MED) bagi internal perusahaan dan sosialisasi tanggap darurat kepada masyarakat eksternal. Kombinasi tindakan responsif dan preventif ini menjadi cerminan manajemen krisis yang komprehensif.

Hasil dari rangkaian strategi komunikasi dan penanganan krisis tersebut terlihat dari kepuasan publik dan stakeholder yang tinggi. Hal ini dibuktikan melalui survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pasca insiden yang memperoleh nilai baik, menandakan bahwa masyarakat dan stakeholder mengapresiasi langkah-langkah perlindungan yang diberikan oleh perusahaan. Dengan keberhasilan ini, PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai menegaskan pentingnya peran komunikasi krisis dalam menjaga reputasi, membangun kepercayaan publik, dan memastikan keberlangsungan organisasi di tengah situasi darurat. Ke depan, perusahaan perlu mempertahankan dan meningkatkan kapasitas tim komunikasi krisis melalui pelatihan rutin, simulasi penanganan darurat, dan sosialisasi kepada masyarakat sekitar. Langkah preventif ini akan memperkuat kesiapan perusahaan menghadapi potensi krisis di masa mendatang sekaligus menjaga reputasi tetap positif.

REFERENSI

- Alfarabi, A., and Lisa Adhrianti. 2021. "Bencana , Informasi Dan Komunikasi Serta Keterlibatan Media Massa Lokal Dalam Manajemen ` Bencana (Studi

- Pendekatan Jurnalisme Bencana Di Provinsi Bengkulu).” 10(1):29–38.
- CNN Indonesia. 2023. “Polisi Sebut Ledakan Kilang Minyak Dumai Akibat Kesalahan Teknis Pompa.” <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20230403111519-12-932771/polisisebut-ledakan-kilang-minyak-dumai-akibat-kesalahan-teknis-pompa>.
- Fitriani, Dea, Arif Zainudin, and Akhmad Habibullah. 2025. “Analisis Komunikasi Pemerintahan Bupati Paramitha Widya Kusuma Melalui Media Sosial Instagram 1,2,3.” *Jurnal ILMU KOMUNIKASI* 14(2):228–44.
- Hermawan, Sigit, and Amirullah. 2021. *Metode Penelitian Bisnis : Metodologi Penelitian Bisnis; Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif*. Malang: MNC Publishing.
- Jamil, M. Shohibul, Yudho Purnomo, and Siti Malikhathun. 2022. “Penerapan Identifikasi Bahaya Penilaian Dan Pengendalian Risiko Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Perkantoran (Studi Kasus Pada Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Minyak Dan Gas Bumi (Ppsdm Migas) Cepu Berdasarkan Iso 45001:2018 Di Era New Normal).” *E-Logis: Jurnal Ekonomi Logistik* 4(1):1–15.
- Jaya, I. Made Laut Mertha. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif: Teori, Penerapan, Dan Riset Nyata*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Muliawati, Firda Dwi. 2023. “Bos Pertamina Buka-Bukaan Kronologi Meledaknya Kilang Dumai.” <https://www.cnbcindonesia.com/news/20230404135114-4-427224/bos-pertamina-buka-bukaan-kronologi-meledaknya-kilang-dumai>.
- Pertamina. 2023. “Refinery Unit II Dumai.” <https://pertamina.com/id/refinery-unitii-dumai>.
- Prihatini, Diah. 2021. “Pembentukan Reputasi Organisasi Melalui Total Corporate Communication.” *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia* 6(9):4373–81. doi:<https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v6i9.4088>.
- Putri, Liza Diniarizky. 2017. “Krisis, Ancaman Atau Peluang ?!” *Lontar : Jurnal Ilmu Komunikasi* 3(1). doi:<https://doi.org/10.30656/lontar.v3i1.351>.
- Saputra, Rizky. 2020. “Penerapan Situational Communication Crisis Theory Bagi Organisasi Dakwah Dalam Menghadapi Situasi Krisis.” *Jurnal Simbolika: Research and Learning in Communication Study* 6(2):190–201. doi:[10.31289/simbolika.v6i2.4172](https://doi.org/10.31289/simbolika.v6i2.4172).
- Suartana, I. Putu, Diah Hariyami, and Rudi Nengah. 2024. “Analisa Risiko Kesehatan Dan Keselamatan Kerja Terhadap Kecelakaan Kerja Pada Pertambangan Minyak Dan Gas Bumi (Studi Kasus : PT. Pertamina Ep Cepu Donggi Matindok Field).” *SIPARSTIKA: Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Teknik* 3(2):38–54. doi:[10.55114/siparstika.v3i2.693](https://doi.org/10.55114/siparstika.v3i2.693).
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2023. *Metodologi Penelitian : Lengkap, Praktis Dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Syam, Hamdani M., Azman, and Deni Yanuar. 2022. *Komunikasi Krisis : Strategi Menjaga Reputasi Bagi Organisasi Pemerintah*. Aceh: Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian.
- Widyastuti, Tri Utami, Puja Astuti, Radiatul Adawiyah, Famira Oktaoufy, M. Fikri Haikal, and

- Muhammad Rahmatul Burhan. 2024. "Ditengah Krisis: Manajemen Komunikasi Public Relation Menangani Situasi Darurat." *Jurnal Bisnis Dan Manajemen West Science* 3(04):503–10.
doi:10.58812/jbmws.v3i04.1719.
- Wirman, Welly, and Ringgo Eldapi Yozani. 2024. "Sorot Reputasi Dalam Komunikasi Krisis Badan Kepegawaian Negara : Studi Kasus Kecurangan Seleksi Casn Tahun 2021." 12(2).
- Yulianti, Wulan, and Rino Febrianno Boer. 2020. "Manajemen Krisis Public Relations Dalam Menangani Penolakan Imunisasi Measles Rubella." *PRofesi Humas Jurnal Ilmiah Ilmu Hubungan Masyarakat* 4(2):290.
doi:10.24198/prh.v4i2.23700.