

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: *INTERVIEW GUIDE*

Interview guide ini dibuat sebagai panduan mencari data. Peneliti membuat 4 macam *interview guide* pertama ditujukan kepada Kepala Bagian Hubungan Masyarakat Pemerintah Kota Surabaya, kedua ditujukan kepada Kepala Sub Layanan Informasi Bagian Hubungan Masyarakat Pemerintah Kota Surabaya, ketiga ditujukan kepada Spesialis Media Sosial (Admin *twitter* dan *facebook* Bangsa Surabaya) Bagian Hubungan Masyarakat Pemerintah Kota Surabaya, dan yang keempat ditujukan kepada Spesialis Media Sosial (Admin *instagram* @surabaya) Bagian Hubungan Masyarakat Pemerintah Kota Surabaya. Peneliti akan menanyakan beberapa poin kepada *key* informan yang diharapkan dapat menggali informasi yang dibutuhkan sesuai dengan materi penelitian dari para informan diantaranya.

1. Wawancara ditujukan kepada Kepala Bagian Hubungan Masyarakat Pemerintah Kota Surabaya:

Dampak kerusakan dan kerugian dari kasus rasialisme Mahasiswa Papua menurut teori apologia merespons krisis

1. Apakah dampak kerusakan yang terjadi dari adanya kasus rasialisme Mahasiswa Papua di kota Surabaya?
2. Apakah dampak kerugian dari adanya kasus rasialisme Mahasiswa Papua di kota Surabaya?

Saluran komunikasi krisis:

1. Mengapa Humas Pemerintah kota Surabaya memilih saluran komunikasi media *online* yaitu media sosial *instagram* sebagai media komunikasi krisis?
2. Apakah Humas Pemerintah Kota Surabaya juga menggunakan saluran komunikasi krisis lain selain media sosial *instagram*?

Strategi menolak atau menyangkal (*denystrategy*)

1. Apakah komunikasi krisis yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Surabaya melalui media sosial *instagram* terdapat pesan yang menyangkal dan menolak mengenai tuduhan bahwa Humas Pemerintah Kota Surabaya adalah penyebab dari adanya kasus rasialisme Mahasiswa Papua?
2. Apakah komunikasi krisis yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Surabaya melalui media sosial *instagram* terdapat pesan berbentuk

tidak menolak telah berbuat kesalahan atas terjadinya kasus tetapi menolak bahwa tindakan yang dilakukan atas dasar kesengajaan?

Strategi *bolstering*

1. Apakah komunikasi krisis yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Surabaya melalui media sosial *instagram* berupaya mengingatkan kembali hal-hal positif yang pernah dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya sebelum adanya kasus rasialisme Mahasiswa Papua?
2. Apakah fokus Humas Pemerintah Kota Surabaya dengan adanya upaya mengingatkan kembali hal-hal positif yang dilakukan Pemerintah Kota Surabaya adalah untuk mendukung masyarakat Papua?

Strategi mendefinisikan kembali (*re-definition*)

1. Apakah komunikasi krisis yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Surabaya melalui media sosial *instagram* termasuk dalam mendefinisikan kembali tuduhan tidak benar bahwa Pemerintah Kota Surabaya terlibat pada kasus?
2. Bagaimana caranya Humas Pemerintah Kota Surabaya mendefinisikan kembali hal-hal yang tidak benar menjadi berkompeten?

Strategi konsiliasi (*conciliation*)

1. Apakah pada komunikasi krisis yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Surabaya melalui media sosial *instagram* terdapat kerjasama dengan pihak yang berseberangan?
2. Apakah pada komunikasi krisis yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Surabaya melalui media sosial *instagram* terdapat pemberian kompensasi bagi pihak yang dirugikan?

Proses berpikir

1. Bagaimana proses berpikir dalam pembuatan *caption* pada *instagram* yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Surabaya pasca kasus rasialisme Mahasiswa Papua?
2. Apakah pada proses berpikir dalam pembuatan *caption* memiliki kriteria tertentu?

Pembuatan keputusan

1. Bagaimana pembuatan keputusan pada *caption instagram* yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Surabaya pasca kasus rasialisme Mahasiswa Papua?

2. Apa saja yang perlu diperhatikan dalam pembuatan keputusan pada *caption instagram* yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Surabaya pasca kasus rasialisme Mahasiswa Papua?

Proses pembuatan simbol

1. Bagaimana proses pembuatan simbol pada *caption* yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Surabaya pasca kasus rasialisme Mahasiswa Papua?
2. Apa tujuan dari adanya simbol pada *caption* yang dibuat oleh Humas Pemerintah Kota Surabaya pasca kasus rasialisme Mahasiswa Papua?

2. Wawancara ditujukan kepada Kepala Sub Layanan Informasi Bagian Hubungan Masyarakat Pemerintah Kota Surabaya:

Dampak kerusakan dan kerugian dari kasus rasialisme Mahasiswa Papua menurut teori apologia merespons krisis:

1. Apakah dampak kerusakan yang terjadi dari adanya kasus rasialisme Mahasiswa Papua di kota Surabaya?
2. Apakah dampak kerugian dari adanya kasus rasialisme Mahasiswa Papua di kota Surabaya?

Saluran komunikasi krisis:

1. Mengapa Humas Pemerintah kota Surabaya memilih saluran komunikasi media *online* yaitu media sosial *instagram* sebagai media komunikasi krisis?
2. Apakah Humas Pemerintah Kota Surabaya juga menggunakan saluran komunikasi krisis lain selain media sosial *instagram*?

Strategi menolak atau menyangkal (*denystrategy*)

1. Apakah komunikasi krisis yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Surabaya melalui media sosial *instagram* terdapat pesan yang menyangkal dan menolak mengenai tuduhan bahwa Humas Pemerintah Kota Surabaya adalah penyebab dari adanya kasus rasialisme Mahasiswa Papua?
2. Apakah komunikasi krisis yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Surabaya melalui media sosial *instagram* terdapat pesan berbentuk tidak menolak telah berbuat kesalahan atas terjadinya kasus tetapi menolak bahwa tindakan yang dilakukan atas dasar kesengajaan?

Strategi *bolstering*

1. Apakah komunikasi krisis yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Surabaya melalui media sosial *instagram* berupaya mengingatkan

kembali hal-hal positif yang pernah dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya sebelum adanya kasus rasialisme Mahasiswa Papua?

2. Apakah fokus Humas Pemerintah Kota Surabaya dengan adanya upaya mengingatkan kembali hal-hal positif yang dilakukan Pemerintah Kota Surabaya adalah untuk mendukung masyarakat Papua?

Strategi mendefinisikan kembali (*re-definition*)

1. Apakah komunikasi krisis yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Surabaya melalui media sosial *instagram* termasuk dalam mendefinisikan kembali tuduhan tidak benar bahwa Pemerintah Kota Surabaya terlibat pada kasus?
2. Bagaimana caranya Humas Pemerintah Kota Surabaya mendefinisikan kembali hal-hal yang tidak benar menjadi berkompeten?

Strategi konsiliasi (*conciliation*)

1. Apakah pada komunikasi krisis yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Surabaya melalui media sosial *instagram* terdapat kerjasama dengan pihak yang berseberangan?
2. Apakah pada komunikasi krisis yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Surabaya melalui media sosial *instagram* terdapat pemberian kompensasi bagi pihak yang dirugikan?

Proses berpikir

1. Bagaimana proses berpikir dalam pembuatan *caption* pada *instagram* yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Surabaya pasca kasus rasialisme Mahasiswa Papua?
2. Apakah pada proses berpikir dalam pembuatan *caption* memiliki kriteria tertentu?

Pembuatan keputusan

1. Bagaimana pembuatan keputusan pada *caption instagram* yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Surabaya pasca kasus rasialisme Mahasiswa Papua?
2. Apa saja yang perlu diperhatikan dalam pembuatan keputusan pada *caption instagram* yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Surabaya pasca kasus rasialisme Mahasiswa Papua?

Proses pembuatan simbol

1. Bagaimana proses pembuatan simbol pada *caption* yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Surabaya pasca kasus rasialisme Mahasiswa Papua?

2. Apa tujuan dari adanya simbol pada *caption* yang dibuat oleh Humas Pemerintah Kota Surabaya pasca kasus rasialisme Mahasiswa Papua?
3. **Wawancara ditujukan kepada Spesialis Media Sosial (Admin *Twitter* dan *Facebook* Bangsa Surabaya) Bagian Hubungan Masyarakat Pemerintah Kota Surabaya:**

Dampak kerusakan dan kerugian dari kasus rasialisme Mahasiswa Papua menurut teori apologia merespons krisis:

1. Apakah dampak kerusakan yang terjadi dari adanya kasus rasialisme Mahasiswa Papua di kota Surabaya?
2. Apakah dampak kerugian dari adanya kasus rasialisme Mahasiswa Papua di kota Surabaya?

Saluran komunikasi krisis:

1. Mengapa Humas Pemerintah kota Surabaya memilih saluran komunikasi media *online* yaitu media sosial *instagram* sebagai media komunikasi krisis?
2. Apakah Humas Pemerintah Kota Surabaya juga menggunakan saluran komunikasi krisis lain selain media sosial *instagram*?

Strategi menolak atau menyangkal (*denystrategy*)

1. Apakah komunikasi krisis yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Surabaya melalui media sosial *instagram* terdapat pesan yang menyangkal dan menolak mengenai tuduhan bahwa Humas Pemerintah Kota Surabaya adalah penyebab dari adanya kasus rasialisme Mahasiswa Papua?
2. Apakah komunikasi krisis yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Surabaya melalui media sosial *instagram* terdapat pesan berbentuk tidak menolak telah berbuat kesalahan atas terjadinya kasus tetapi menolak bahwa tindakan yang dilakukan atas dasar kesengajaan?

Strategi *bolstering*

1. Apakah komunikasi krisis yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Surabaya melalui media sosial *instagram* berupaya mengingatkan kembali hal-hal positif yang pernah dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya sebelum adanya kasus rasialisme Mahasiswa Papua?
2. Apakah fokus Humas Pemerintah Kota Surabaya dengan adanya upaya mengingatkan kembali hal-hal positif yang dilakukan Pemerintah Kota Surabaya adalah untuk mendukung masyarakat Papua?

Strategi mendefinisikan kembali (*re-definition*)

1. Apakah komunikasi krisis yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Surabaya melalui media sosial *instagram* termasuk dalam mendefinisikan kembali tuduhan tidak benar bahwa Pemerintah Kota Surabaya terlibat pada kasus?
2. Bagaimana caranya Humas Pemerintah Kota Surabaya mendefinisikan kembali hal-hal yang tidak benar menjadi berkompeten?

Strategi konsiliasi (*conciliation*)

1. Apakah pada komunikasi krisis yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Surabaya melalui media sosial *instagram* terdapat kerjasama dengan pihak yang berseberangan?
2. Apakah pada komunikasi krisis yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Surabaya melalui media sosial *instagram* terdapat pemberian kompensasi bagi pihak yang dirugikan?

Proses berpikir

1. Bagaimana proses berpikir dalam pembuatan *caption* pada *instagram* yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Surabaya pasca kasus rasialisme Mahasiswa Papua?
2. Apakah pada proses berpikir dalam pembuatan *caption* memiliki kriteria tertentu?

Pembuatan keputusan

1. Bagaimana pembuatan keputusan pada *caption instagram* yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Surabaya pasca kasus rasialisme Mahasiswa Papua?
2. Apa saja yang perlu diperhatikan dalam pembuatan keputusan pada *caption instagram* yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Surabaya pasca kasus rasialisme Mahasiswa Papua?

Proses pembuatan simbol

1. Bagaimana proses pembuatan simbol pada *caption* yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Surabaya pasca kasus rasialisme Mahasiswa Papua?
2. Apa tujuan dari adanya simbol pada *caption* yang dibuat oleh Humas Pemerintah Kota Surabaya pasca kasus rasialisme Mahasiswa Papua?

4. **Wawancara ditujukan kepada Spesialis Media Sosial (Admin Instagram @Surabaya) Bagian Hubungan Masyarakat Pemerintah Kota Surabaya:**

Dampak kerusakan dan kerugian dari kasus rasialisme Mahasiswa Papua menurut teori apologia merespons krisis:

1. Apakah dampak kerusakan yang terjadi dari adanya kasus rasialisme Mahasiswa Papua di kota Surabaya?
2. Apakah dampak kerugian dari adanya kasus rasialisme Mahasiswa Papua di kota Surabaya?

Saluran komunikasi krisis:

1. Mengapa Humas Pemerintah kota Surabaya memilih saluran komunikasi media *online* yaitu media sosial *instagram* sebagai media komunikasi krisis?
2. Apakah Humas Pemerintah Kota Surabaya juga menggunakan saluran komunikasi krisis lain selain media sosial *instagram*?

Strategi menolak atau menyangkal (*denystrategy*)

1. Apakah komunikasi krisis yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Surabaya melalui media sosial *instagram* terdapat pesan yang menyangkal dan menolak mengenai tuduhan bahwa Humas Pemerintah Kota Surabaya adalah penyebab dari adanya kasus rasialisme Mahasiswa Papua?
2. Apakah komunikasi krisis yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Surabaya melalui media sosial *instagram* terdapat pesan berbentuk tidak menolak telah berbuat kesalahan atas terjadinya kasus tetapi menolak bahwa tindakan yang dilakukan atas dasar kesengajaan?

Strategi *bolstering*

1. Apakah komunikasi krisis yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Surabaya melalui media sosial *instagram* berupaya mengingatkan kembali hal-hal positif yang pernah dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya sebelum adanya kasus rasialisme Mahasiswa Papua?
2. Apakah fokus Humas Pemerintah Kota Surabaya dengan adanya upaya mengingatkan kembali hal-hal positif yang dilakukan Pemerintah Kota Surabaya adalah untuk mendukung masyarakat Papua?

Strategi mendefinisikan kembali (*re-definition*)

1. Apakah komunikasi krisis yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Surabaya melalui media sosial *instagram* termasuk dalam

mendefinisikan kembali tuduhan tidak benar bahwa Pemerintah Kota Surabaya terlibat pada kasus?

2. Bagaimana caranya Humas Pemerintah Kota Surabaya mendefinisikan kembali hal-hal yang tidak benar menjadi berkompeten?

Strategi konsiliasi (*conciliation*)

1. Apakah pada komunikasi krisis yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Surabaya melalui media sosial *instagram* terdapat kerjasama dengan pihak yang berseberangan?
2. Apakah pada komunikasi krisis yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Surabaya melalui media sosial *instagram* terdapat pemberian kompensasi bagi pihak yang dirugikan?

Proses berpikir

1. Bagaimana proses berpikir dalam pembuatan *caption* pada *instagram* yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Surabaya pasca kasus rasialisme Mahasiswa Papua?
2. Apakah pada proses berpikir dalam pembuatan *caption* memiliki kriteria tertentu?

Pembuatan keputusan

1. Bagaimana pembuatan keputusan pada *caption instagram* yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Surabaya pasca kasus rasialisme Mahasiswa Papua?
2. Apa saja yang perlu diperhatikan dalam pembuatan keputusan pada *caption instagram* yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Surabaya pasca kasus rasialisme Mahasiswa Papua?

Proses pembuatan simbol

1. Bagaimana proses pembuatan simbol pada *caption* yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Surabaya pasca kasus rasialisme Mahasiswa Papua?
2. Apa tujuan dari adanya simbol pada *caption* yang dibuat oleh Humas Pemerintah Kota Surabaya pasca kasus rasialisme Mahasiswa Papua?

LAMPIRAN 2: TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

- Nama Informan** : **Muhamad Fikser, AP., MM**
- Jabatan** : **Kepala Bagian Hubungan Masyarakat
Pemerintah Kota Surabaya**
- Tanggal dan Waktu Wawancara** : **14 November 2019, pukul 14.00 WIB**
- Peneliti : Selamat pagi Pak Fikser, Saya Novita dari Untag Surabaya, saya ingin mewawancarai Bapak mengenai penelitian skripsi saya yang berjudul komunikasi krisis Humas Pemerintah Kota Surabaya pasca kasus rasialisme Mahasiswa Papua
- Kabag Humas : Oh ya kamu yang dulu magang di Humas itu ya, silahkan duduk. Kenapa kok Kamu tertarik mengambil tema itu?
- Peneliti : Saya tertarik karena kasus tersebut baru saja terjadi pak dan belum ada yang membahas mengenai kasus tersebut, sehingga Saya ingin menelitinya
- Kabag Humas : Oh begitu, jadi gimana?
- Peneliti : Ya Pak, jadi saat kasus rasialisme Mahasiswa Papua terjadi di kota Surabaya apakah ada kerusakan yang ditimbulkan dari kasus tersebut?
- Kabag Humas : Kalau untuk kerusakan yang signifikan tidak ada ya, paling hanya rusak di Asrama Mahasiswa Papua yang di Jalan Kalasan itu, karena memang disitulah tempat terjadinya kasus.
- Peneliti : Lalu Pak untuk dampak kerugian dari adanya kasus rasialisme Mahasiswa Papua seperti apa?
- Kabag Humas : Yang jelas nama kota Surabaya tidak menjadi bagus, tercoreng ya. Padahal rasialisme itu ada dimana- mana, tanpa kita sadari kita sering loh ngomong rasialisme kepada teman kita, kepada suku yang lain banyak. Tapi kalau dibungkus dengan kepentingan tertentu, dengan maksud tidak benar ya jadinya gak jelas. Rasialisme itu bukan hanya terjadi di Indonesia, di Amerika itu lebih parah lagi rasialisme. Jadi rasialisme itu adalah sesuatu yang sering terjadi. Kenapa kita menjadi sensi, karena ya

adanya kepentingan. Mahasiswa yang pulang ke daerah asalnya jadi menyesal karena gak bisa balik, karena mereka terpengaruh oleh berita-berita hoaks. Jadi kerugian itu ada, Kota Surabaya yang menjadi kota yang ramah, terbuka jadi sedikit tidak bagus karena pemberitaan-pemberitaan itu. Kenyataannya orang Surabaya sangat terbuka, sangat *humble*, sangat menerima. Kalau rugi secara ekonomi dan materi kita tidak ada ruginya, hanya namanya yang sudah ditulis di berita kasus rasialisme yang terjadi di Kota Surabaya itu kan yang menjadi negatif.

Peneliti : Oh berarti hanya nama baik dari kota Surabaya saja ya pak yang jadi negatif. Untuk pertanyaan selanjutnya, mengapa Humas Pemerintah Kota Surabaya memilih saluran komunikasi media *online* yaitu media sosial *instagram* sebagai media komunikasi krisis?

Kabag Humas : Kamu suka main *instagram* ya seperti anak-anak muda lainnya. Mengenai pertanyaan itu, sebenarnya media sosial yang kita gunakan ada beberapa macam dan salah satunya *instagram*, saluran komunikasi media sosial *instagram* kita pilih karena kita ingin memberikan informasi fakta kepada publik secara *soft* seperti memberikan informasi bagaimana sikap Ibu menerima Mahasiswa Papua, kedua ada agenda yang kita buat di Taman Bungkul, ketiga memberikan bantuan berobat gratis kepada Mahasiswa Papua yang sakit di Rumah Sakit Soewandi, asrama yang ditinggal pulang oleh Mahasiswa Papua di cek satu-satu, ada juga video yang kita buat untuk menggambarkan bahwa Pemerintah Kota Surabaya pernah melakukan kegiatan bersama masyarakat Papua.

Peneliti : Iya Pak, makanya saya melihat dari media sosial *instagram*nya. Lalu ada gak sih pak saluran media komunikasi krisis lainnya yang digunakan oleh Humas pasca kasus tersebut?

Kabag Humas : Kalau saluran komunikasi lainnya kita gak pake, kita juga gak buat *press conference*, kita tidak ingin menjelaskan karena itu bukan sesuatu yang berhubungan langsung dengan Pemerintah, tupoksi Pemerintah secara langsung, namun keamanan kota

tetap dilakukan. Kasus Papua kita tidak lakukan *conference* karena kita menunggu perkembangan kasus, apalagi sudah ditangani oleh Polda Jatim sehingga kami tidak mau memberikan 2 informasi yang berbeda, biarkan informasi ditangani oleh kepolisian, karena proses penyelidikan sudah dilakukan oleh pihak kepolisian sehingga informasi semuanya dari kepolisian.

- Peneliti : Baik Pak, lalu untuk komunikasi krisis yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Surabaya melalui *instagram* apakah ada pesan yang menyangkal dan menolak mengenai tuduhan bahwa Humas adalah penyebab dari adanya kasus tersebut?
- Kabag Humas : Kita tidak menjelaskan mengenai pesan yang menolak atas tuduhan di *instagram* karena kita fokus pada kegiatan-kegiatan positif yang pernah Ibu lakukan dengan Mahasiswa Papua. Humas tidak terlibat dalam krisis, kasus itu terjadi karena adanya kepentingan-kepentingan tertentu dengan maksud yang tidak benar, kita jadi tau bahwa itu ada sesuatu yang bertentangan dengan kesatuan Negara Republik Indonesia.
- Peneliti : Iya Pak kasus itu terjadi di luar ruang lingkup Pemerintah Kota Surabaya ya. Kalau mengenai pesan berbentuk tidak menolak telah berbuat kesalahan atas terjadinya kasus tetapi menolak bahwa tindakan yang dilakukan atas dasar kesengajaan ada atau tidak pak?
- Kabag Humas : Pemerintah Kota Surabaya kan tidak terlibat pada kasus itu, jadi kita tidak membuat pesan pada *instagram* yang menolak telah berbuat salah. Seperti yang saya jelaskan tadi bahwa adanya pihak tertentu yang sengaja untuk memecah belah persatuan.
- Peneliti : Jadi memang tidak ada pesan yang menolak atau menyangkal ya Pak Fikser, nah saya juga mau menanyakan mengenai komunikasi krisis yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Surabaya melalui *instagram* apa ada upaya mengingatkan kembali hal-hal positif yang pernah dilakukan Pemkot Surabaya?
- Kabag Humas : Kita menceritakan kalau fasilitas dari Pemerintah Kota Surabaya itu sudah lama ada seperti mereka boleh ikut dalam Pejuang Muda, padahal Pejuang Muda itu hanya

khusus orang-orang Surabaya. Kedua mereka boleh mengikuti les bahasa Inggris gratis di Balai Pemuda, itu hanya anak-anak Surabaya yang boleh, sangat spesial kan. Terus mereka juga mendapat perhatian start up komputer di koridor coworking space, ruang koridor itu diberikan untuk latihan mereka segala macam, tapi mereka tidak memanfaatkan itu dari dulu. Pemerintah Kota Surabaya juga terbuka bagi mereka untuk mau belajar dengan jaminan tidak boleh ada kerusuhan, Bu Risma berjanji memberikan beasiswa tapi mereka harus bisa menunjukkan prestasi agar mendapatkan beasiswa. Lalu ada kedekatan-kedekatan dari Lurah dan Camat ke asrama-asrama untuk membangun komunikasi dengan mereka, saat mereka punya sesuatu masalah segera diomongkan dan dicari solusinya bersama. Sebenarnya semua itu sudah ada, tapi karena kemarin ada kasus rasialisme maka kegiatan tersebut jadi lebih ditingkatkan.

- Peneliti : Oh berarti ada upaya untuk mengingatkan kembali ya Pak, lalu apakah fokus dari upaya itu untuk mendukung masyarakat Papua yang tinggal di Surabaya?
- Kabag Humas : Iya, semua kegiatan itu kita lakukan untuk mendukung masyarakat Papua dalam bidang ekonomi, pendidikan dan sosial. Kita lakukan yang terbaik agar masyarakat Papua khususnya Mahasiswa Papua nyaman untuk tinggal di Surabaya. Kita juga mengatakan bahwa Surabaya adalah rumah bagi siapa saja.
- Peneliti : Jadi seperti itu, untuk komunikasi krisis pada *instagram* apakah termasuk ke dalam mendefinisikan kembali tuduhan tidak benar bahwa Pemerintah Kota Surabaya terlibat pada kasus?
- Kabag Humas : Kita melihat adanya kepentingan-kepentingan tertentu dari kasus yang terjadi, jadi termasuk ke dalam mendefinisikan kembali tuduhan yang tidak benar itu, Pemerintah Kota Surabaya memang tidak terlibat dengan kasus itu.
- Peneliti : Ya Pak, untuk mendefinisikan kembali hal-hal yang tidak benar itu menjadi berkompeten bagaimana upaya yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Surabaya pak?

- Kabag Humas : Upaya kita selaku Pemerintah Kota yang pertama mencoba melakukan komunikasi dengan Mahasiswa Papua, menyambut kedatangan beberapa utusan dari Papua untuk bertemu dengan Ibu Wali Kota Surabaya, terus Ibu memberikan rasa aman untuk Mahasiswa Papua agar bisa tinggal, menuntut ilmu, bahkan kita memberikan fasilitas-fasilitas.
- Peneliti : Lalu ada atau tidak Pak kerjasama dengan pihak yang berseberangan saat Humas melakukan komunikasi krisis melalui media *sosial*?
- Kabag Humas : Gak ada, kita gak punya uang sehingga kita tidak ada kerjasama. Kita lebih menggunakan kapasitas teman-teman jadi ada OPD dan Dinas-Dinas dibawah Pemerintah, nah itu yang kita pake. Terus kita juga pake yang namanya teman-teman komunitas instagram, tidak menggunakan yang lain. Kita kan sering berkolaborasi dengan beberapa komunitas dan Pemerintah Kota, sehingga proses komunikasi krisis dapat berjalan baik sih sebenarnya. Jadi tidak ada sponsor, kan tidak boleh kita. Pemerintah Kota itu dilarang menggunakan sponsor untuk hal-hal seperti begitu.
- Peneliti : Ternyata tidak ada kerjasama dengan pihak lain ya. Nah untuk pemberian kompensasi pada pihak yang dirugikan ada atau tidak Pak?
- Kabag Humas : Kita tidak memberikan kompensasi terhadap Mahasiswa Papua yang terlibat kasus rasialisme itu karena kita bukan pihak yang bertanggung jawab mengenai kasus, tetapi lebih kepada memperbaiki reputasi kota Surabaya yang sudah menjadi jelek Mbak.
- Peneliti : Baik Pak, selanjutnya bagaimana proses berpikir dalam pembuatan *caption* di *instagram* pasca kasus rasialisme Mahasiswa Papua?
- Kabag Humas : Kalau untuk proses berpikir dalam pembuatan *caption* yang lebih taunya yang bertanggung jawab memegang *instagram*, tapi yang saya tau setiap ada kegiatan atau liputan di lapangan kita pasti mencatat detail kegiatannya, baru informasi yang sudah di kumpulkan dikelola kembali oleh admin yang memegang *instagram*. Kamu bisa tanya Hanna untuk lebih jelasnya.

- Peneliti : Iya Pak Saya sudah menanyakan mengenai hal itu sama mbak Hanna kemarin, lalu untuk dalam proses berpikir pada pembuatan *caption* apakah ada kriteria tertentu?
- Kabag Humas : Kriterianya yang jelas harus menggunakan bahasa yang netral, *instagram* Pemerintah tidak boleh memprovokasi pihak manapun. Jangan sampai kita menyinggung pihak lain karena kesalahan dalam pembuatan *caption*.
- Peneliti : Oh ya Pak, kalau pembuatan keputusan pada *caption instagram* pasca kasus rasialisme Mahasiswa Papua itu bagaimana Pak?
- Kabag Humas : Ya yang namanya mengelola *instagram* saat menangani kasus itu ada standarnya, jadi pertama yang jelas saat kita melakukan upload terhadap sesuatu informasi, akurasi terhadap berita atau informasi harus *clear*, disitu ada tahapan yang dilakukan oleh penyedia berita lalu disortir ke admin, sebelum naik ke admin harus mendapat persetujuan dari Kasubag Humas. Pada kasus-kasus besar seperti Papua, langsung dari Kabag Humas yang menentukan, naik tidaknya postingan itu Kabag Humas yang menentukan. Kalau proses-proses yang lain itu biasanya natural, jadi penyaji naik kepada redaktur kecil lalu ke Kasubag. Namun seperti kasus Papua langsung ke Kabag Humas. Kami lebih banyak diam, justru kami keluarkan sesuatu yang berbeda, setelah melihat perkembangannya kita lebih kepada bagaimana membangun rasa cintanya orang Surabaya kepada Papua, rasa persatuan.
- Peneliti : Oh seperti itu, kalau untuk pembuatan keputusan pada *caption* hal apa saja yang perlu diperhatikan oleh Humas?
- Kabag Humas : Hal yang perlu diperhatikan pastinya resiko-resiko yang akan muncul saat postingan sudah dinaikan makanya kita bahas di grup, baru setelah semuanya selesai akan disetujui.
- Peneliti : Jadi harus tau resikonya ya, untuk pertanyaan selanjutnya mengenai pembuatan simbol yang terdapat pada *caption* seperti *hashtag* yang digunakan pasca kasus rasialisme Mahasiswa Papua bagaimana prosesnya?

- Kabag Humas : Mengenai *hashtag* di *instagram* itu kita juga bahas di grup dan kita buat bersama, semua yang menyangkut postingan komunikasi krisis kita bahas dengan *intens* supaya tidak ada kesalahan dan pesan yang ingin kita sampaikan dapat dipahami oleh masyarakat Mbak.
- Peneliti : Semua sangat diperhatikan sekali ya pak, nah untuk pertanyaan terakhir apa tujuan dari adanya simbol pada *caption* yang dibuat oleh Humas?
- Kabag Humas : Iya Mbak, kan kita yang bertugas melakukan upaya dari Pemerintah Kota agar bisa mengembalikan reputasi kota Surabaya. Jadi ya langkah-langkah yang kita ambil harus diperhatikan dengan baik. Tujuan dari simbol itu untuk menyampaikan bahwa Kota Surabaya itu terbuka untuk siapa saja, warganya sangat *humble* dan menganggap Papua sebagai saudara sendiri. Kita ingin menjaga persatuan antara warga kota Surabaya dengan masyarakat Papua.
- Peneliti : Baik Pak, mungkin itu saja yang dapat saya tanyakan. Terimakasih atas waktunya pak, mohon maaf jika ada kesalahan kata. Selamat siang Pak Fikser.
- Kabag Humas : Nanti kalau masih ada yang kurang, kamu bisa wa saya akan saya *voice note*. Iya sama-sama Mbak.
- Peneliti : Baik Pak Fikser terimakasih banyak.

Nama Informan : Yanuar Hermawan, S. S.

Jabatan : Kepala Sub Layanan Informasi Bagian Hubungan Masyarakat Pemerintah Kota Surabaya

Tanggal dan Waktu Wawancara : 13 November 2019, pukul 11.00 WIB

Peneliti : Selamat siang Pak Wawan, maaf mengganggu waktunya pak, Saya ingin mewawancarai Bapak mengenai penelitian skripsi saya yang berjudul komunikasi krisis Humas Pemerintah Kota Surabaya pasca kasus rasialisme Mahasiswa Papua melalui media sosial *instagram*. Apa bapak bisa?

Kasubag Humas : Iya pagi Mbak, gapapa saya juga sedang senggang. Silahkan saja

Peneliti : Pertama Saya mau menanyakan mengenai apakah ada dampak kerusakan yang terjadi dari adanya kasus rasialisme Mahasiswa Papua?

Kasubag Humas : Kalau untuk dampak kerusakan dari kasus sih gak ada ya mbak, Saya hanya melihat bahwa adanya kerugian.

Peneliti : Lalu Pak, dampak kerugiannya seperti apa?

Kasubag Humas : Kerugiannya adalah nama baik, orang sedikit banyak berpikir bahwa di Surabaya ada fakta kejadian tersebut, maka mereka berpikir bahwa berarti ada kejadian yang tidak seharusnya terjadi disini, oh ada kasus rasialisme disini, ada bentrok antara Polisi dengan teman-teman Papua. Jadi itu sih, nama baik.

Peneliti : Oh berarti nama baiknya kota Surabaya yang jadi negatif ya pak. Mengapa Humas Pemerintah Kota memilih saluran komunikasi *instagram* sebagai media komunikasi krisis?

Kasubag Humas : Nah mengapa kita memilih saluran komunikasi tersebut karena memang kita ingin menyebarkan informasi untuk semua kalangan usia, *instagram* itu kan banyak digunakan oleh anak muda, jadi kita memanfaatkan *instagram* sebagai media komunikasi krisisnya.

Peneliti : Lalu apakah ada saluran komunikasi krisis lain yang digunakan oleh Humas selain media sosial *instagram*?

- Kasubag Humas : Media sosial yang kita punya tidak hanya *instagram* saja, tetapi ada juga *facebook* dan *twitter*. Karena kita tidak terlibat langsung mengenai kasus itu jadi kita tidak menggunakan saluran komunikasi lain selain media sosial Mbak.
- Peneliti : Berarti hanya media sosial saja ya yang dipilih oleh Humas ya pak, kemudian apakah di dalam *instagram* terdapat pesan yang menyangkal dan menolak mengenai tuduhan bahwa Humas Pemerintah Kota Surabaya adalah penyebab dari kasus rasialisme Mahasiswa Papua?
- Kasubag Humas : Oh gak, gak ada pesan yang menyangkal di postingan-postingan itu karena kita hanya menceritakan keterlibatan masyarakat Papua dengan Pemerintah Kota. Kita juga tidak terlibat langsung dengan kasus karena kasus itu disebabkan oleh kelompok masyarakat yang menentang rekan-rekan Papua.
- Peneliti : Apakah di *instagram* juga terdapat pesan berbentuk tidak menolak telah berbuat kesalahan atas terjadinya kasus tetapi menolak bahwa tindakan yang dilakukan atas dasar kesengajaan?
- Kasubag Humas : Kita tidak terlibat dengan kasus itu, jadi tidak ada pesan yang menolak berbuat kesalahan, kasus itu terjadi karena faktor eksternal. Kasus yang melibatkan rekan-rekan Papua dilakukan dengan sengaja oleh pihak yang tidak menyukai rekan-rekan Papua, mereka juga membuat kasus semakin membesar.
- Peneliti : Selanjutnya, apakah komunikasi krisis dalam *instagram* berupaya mengingatkan kembali hal-hal positif yang pernah dilakukan oleh Pemkot Surabaya?
- Kasubag Humas : Iya, kita menjelaskan bahwa kita selalu melibatkan teman-teman Papua, entah itu Mahasiswa, entah itu Pelajar, dan yang berdomisili disini pernah terlibat dalam kegiatan yang digelar oleh Pemerintah Kota Surabaya. Kegiatannya seperti Parade Bunga, ketika kita ingin menampilkan keberagaman budaya di Indonesia mereka juga dilibatkan, dan selalu kok rutin mereka terlibat, artinya kita melakukan itu karena ini adalah event atau kegiatan bersama dari seluruh warga Kota Surabaya dan mereka bagian dari warga Surabaya.

- Peneliti : Jika seperti itu apakah hal tersebut berfokus untuk mendukung masyarakat Papua yang berada di Surabaya?
- Kasubag Humas : Tentu saja, karena kita ingin membuat masyarakat Papua khususnya Mahasiswa Papua yang tinggal di Surabaya agar merasa nyaman dan aman pasca terjadinya kasus rasialisme Mahasiswa Papua.
- Peneliti : Lalu, apakah komunikasi krisis yang dilakukan oleh Humas termasuk dalam mendefinisikan kembali tuduhan tidak benar bahwa Pemkot Surabaya terlibat pada kasus?
- Kasubag Humas : Semua hal yang kita lakukan pasca kasus penyerangan atau rasialisme yang diduga dilakukan oleh beberapa kelompok masyarakat terhadap rekan-rekan Papua. Jadi yang jelas ada beberapa pihak yang ingin hal tersebut semakin membesar. Humas tidak terlibat dengan kasus itu.
- Peneliti : Bagaimana caranya Humas mendefinisikan kembali hal-hal yang tidak benar menjadi berkompeten?
- Kasubag Humas : Kami melihatnya di Kota Surabaya itu perlu segera kami sikapi bahwa sebenarnya Kota Surabaya tidak seburuk itu. Kita sampaikan dan kita lakukan beberapa kegiatan dan juga menyampaikan ke publik bahwa Kota Surabaya rumah bagi semua orang bukan hanya orang-orang Surabaya saja tetapi terbuka bagi semua rekan-rekan kita dari seluruh NKRI termasuk dari Papua. Jadi apa yang kita sampaikan ke masyarakat dan kita juga meyakinkan khususnya kepada rekan-rekan Papua bahwa Surabaya terbuka bagi siapapun, memang sudah terjadi kasus itu namun kita melakukan sebisa mungkin agar kasus tidak membesar. Mahasiswa Papua akan merasa nyaman dan aman lagi untuk tinggal di Surabaya.
- Peneliti : Oh ya Pak. Apakah dalam melakukan komunikasi krisis melalui media sosial *instagram* Humas melakukan kerjasama dengan pihak lain?
- Kasubag Humas : Humas tidak melakukan kerjasama dengan pihak manapun, hal ini adalah kasus pidana sebenarnya, dan ini sudah diproses hukum. Kalaupun ada kerusakan disana kita sudah memperbaiki itu.

- Peneliti : Jadi seperti itu.. untuk pemberian kompensasi terhadap pihak yang dirugikan ada atau tidak Pak?
- Kasubag Humas : Kita tidak membayar kompensasi apapun karena yang melakukan bukan Pemerintah Kota tetapi individu. Kasus ini faktor dari luar karena kami tidak terlibat apa-apa, karena itu organisasi masyarakat. Kami lebih bertanggung jawab terhadap nama Kota Surabaya.
- Peneliti : Oke Pak, untuk pertanyaan selanjutnya mengenai proses perencanaan pembuatan *caption* pada *instagram* pasca kasus rasialisme Mahasiswa Papua. Bagaimana sih pak proses berpikir dalam pembuatan *caption* yang dilakukan oleh Humas?
- Kasubag Humas : Dalam proses berpikir yang melakukannya admin *instagram*. Hal pertama yang harus dilakukan adalah mengumpulkan informasi di lapangan dan juga dari media lain, kemudian data yang terkumpul dibuatkan narasi supaya bisa runtut dan lebih mudah dibaca, dan yang terakhir bisa di olah lagi oleh admin *instagramnya*.
- Peneliti : Oh ya, lalu apakah ada kriteria tertentu dalam proses berpikirnya?
- Kasubag Humas : Tentu ada, kriterianya dilihat dari penggunaan bahasa pada *caption* yang tidak boleh berat sebelah, dalam artian kita harus bisa netral supaya tidak ada pihak manapun yang merasa dirugikan.
- Peneliti : Ternyata seperti itu ya, untuk pembuatan keputusan mengenai *caption* pasca kasus rasialisme Mahasiswa Papua bagaimana Pak?
- Kasubag Humas : Pastinya pengambilan keputusannya melalui diskusi di grup, mengenai kasus ini harus di putuskan langsung oleh Kabag Humas karena kasus ini sangat krusial, dari sisi komunikasi nantinya juga berbeda dengan postingan yang lain. Bedanya lebih ke *output* postingannya supaya hal tersebut tidak semakin membesar. Kalau untuk postingan yang lain hanya melalui keputusan Kasubag saja.
- Peneliti : Apa saja yang perlu diperhatikan dalam pembuatan keputusan tersebut?

- Kasubag Humas : Kita melihat ada atau tidak resiko yang muncul dari postingan yang diunggah, semua harus dipelajari dengan mendalam supaya kasus dapat mereda.
- Peneliti : Selanjutnya, bagaimana proses pembuatan simbol pada *caption* yang dilakukan oleh Humas Pemkot Surabaya?
- Kasubag Humas : Simbol yang dibuat pada *caption* seperti #SurabayaPapuaBersaudara itu dibuat dengan tim, sama seperti pengambilan keputusan tadi, simbol-simbol yang ada pada *caption* juga di rundingkan bersama.
- Peneliti : Tujuan dalam pembuatan simbol berbentuk *hashtag* itu untuk apa sih Pak?
- Kasubag Humas : Dengan *hashtag* itu kita ingin menunjukkan bahwa Surabaya dan Papua itu sangat dekat hubungannya bahkan sudah seperti saudara. Kita juga mengajak masyarakat untuk menggunakan *hashtag* itu agar mendukung gerakan SurabayaPapuaBersaudara.
- Peneliti : Baik Pak, terimakasih atas waktunya. Saya pamit dulu selamat siang pak Wawan.
- Kasubag : Udah itu aja ya. Oke siang.
- Peneliti : Iya Pak, mari.

Nama Informan : **Tito Adam Primadani, S. Ikom**
Jabatan : **Spesialis media sosial (Admin *Twitter* dan *Facebook* Bangsa Surabaya) Bagian Humas Pemerintah Kota Surabaya**

Tanggal dan Waktu Wawancara : **13 November 2019, pukul 10.00 WIB**

Peneliti : Siang mas Tito, Mas Tito lagi sibuk gak? Aku mau mewawancari Mas Tito mengenai penelitian skripsiku, judulnya komunikasi krisis Humas Pemerintah Kota Surabaya pasca kasus rasialisme Mahasiswa Papua. Boleh ya mas?

Spesialis medsos *fb, twitter* : Iya gapapa, duduko sini lo.

Peneliti : Pertanyaan pertama Mas, apakah dampak kerusakan yang terjadi dari adanya kasus rasialisme Mahasiswa Papua di kota Surabaya?

Spesialis medsos *fb, twitter* : Mmm.. kalau kerusakannya sih gak ada ya, sebenarnya yang lebih tau itu pimpinan, Kamu bisa tanya ke Pak Fikser atau Pak Wawan mengenai itu.

Peneliti : Oh gitu ya, baik Mas nanti tak tanyakan ke Pak Fikser sama Pak Wawan. Terus kalau dari kerugian dari kasus rasialisme Mahasiswa Papua apa?

Spesialis medsos *fb, twitter* : Kerugiannya setauku nama baik kota Surabaya ya, pertanyaan ini juga yang lebih tau pimpinan kamu bisa tanyakan lagi aja.

Peneliti : Yaudah kalo gitu Mas. Terus mengapa Humas Pemkot sendiri memilih menggunakan media sosial *instagram* sebagai komunikasi krisisnya?

Spesialis medsos *fb, twitter* : Karena untuk mencapai target *audiens* yang masih muda, kita mau publik itu tau kalo kita udah ngelakuin kegiatan-kegiatan pasca kasus itu, dan gak cuma *instagram* aja sih tapi ada *facebook* sama *twitter* juga. Nah kalo bagian *facebook* sama *twitter* Aku yang ngelola.

- Peneliti : Oh gitu, selain media sosial *instagram* ada gak sih Mas media lain yang dipakai oleh Humas dalam melaksanakan komunikasi krisis?
- Spesialis medsos *fb, twitter* : Kita memakai 3 media sosial yaitu *facebook*, *twitter* sama *instagram* sih.
- Peneliti : Terus mengenai komunikasi krisis melalui media sosial *instagram* ada gak Mas pesan yang menyangkal dan menolak mengenai tuduhan kalau Humas yang menyebabkan kasus terjadi?
- Spesialis medsos *fb, twitter* : Untuk komunikasi krisisnya yo gak ada penyangkalan lah, kan kita tidak melakukannya kan jadi kita gak menggunakan pesan menolak atau menyangkal seperti itu. Kalau menyangkal itu kan berarti kita terlibat tapi kita menyangkal, kita bukan posisi menyangkal atau tidaknya. Tapi kita posisinya adalah meredam isu konflik horizontal bagaimana cara meredamnya.
- Peneliti : Oh berarti gak menyangkal ya mas soalnya emang gak terlibat pada kasus itu. Kalau pesan tidak menolak karena berbuat kesalahan atas terjadinya kasus tapi menolak kalau tindakan yang dilakukan atas dasar kesengajaan ada gak?
- Spesialis medsos *fb, twitter* : Gak ada juga, kita kan posisinya atau tugasnya cuma untuk meredam konflik yang terjadi supaya gak terus membesar.
- Peneliti : Nah kalau upaya mengingatkan kembali mengenai hal-hal positif yang pernah dilakukan Pemkot dengan Mahasiswa Papua apakah ada?
- Spesialis medsos *fb, twitter* : Ada, di postingan itu kita ingatkan kalau Pemerintah Kota memberikan perhatian dengan mengajak Mama Papua untuk belajar disini, belajar masak, belajar bisnis, terus teman-teman Mahasiswa Papua juga diajari teknologi di koridor dan sebagainya. Pemerintah Pusat kan sampai mengapresiasi karena Pemerintah Kota Surabaya sudah *care* dengan teman-teman Papua itu jauh sebelum ada krisis itu kan. Jadi kegiatan bersama

sudah sering dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya.

- Peneliti : Apakah fokus Humas dengan upaya mengingatkan kembali itu untuk mendukung masyarakat Papua yang tinggal di Surabaya?
- Spesialis medsos *fb, twitter* : Iya, kita kan ingin supaya masyarakat Papua itu betah dan nyaman tinggal di Surabaya, apalagi pasca kasus rasialisme teman-teman Papua itu, pasti masyarakat Papua khususnya Mahasiswa Papua merasa takut untuk bersosialisasi dengan warga Surabaya.
- Peneliti : Oalah iya Mas, terus apakah di *instagram* itu termasuk dalam mendefinisikan kembali tuduhan tidak benar bahwa Pemkot terlibat kasus?
- Spesialis medsos *fb, twitter* : Dari upaya yang kita lakukan pasca kasus rasialisme itu memang untuk menjawab bahwa Pemkot Surabaya tidak terlibat dalam kasus itu. Kasus itu adalah kasus politik internasional yang diakibatkan oleh pihak-pihak tertentu.
- Peneliti : Terus bagaimana cara Humas mendefinisikan hal-hal yang tidak benar menjadi berkompeten?
- Spesialis medsos *fb, twitter* : Ya kita membuat kegiatan-kegiatan untuk meredam konflik, dan juga melakukan komunikasi dengan teman-teman Papua yang ada di Surabaya.
- Peneliti : Kalau dari komunikasi krisis yang dilakukan Humas melalui *instagram* sendiri apakah ada kerjasama dengan pihak lain?
- Spesialis medsos *fb, twitter* : Kita lebih memanfaatkan teman-teman Humas sih, terus kita juga melibatkan masyarakat Papua dalam kegiatan yang kita buat.
- Peneliti : Untuk pemberian kompensasi terhadap pihak yang dirugikan ada atau gak Mas?
- Spesialis medsos *fb, twitter* : Gak sih, kita gak sampek ngasih kompensasi buat Mahasiswa Papua yang terlibat kasus rasialisme soalnya bukan kita yang menyebabkan kasus jadi seperti itu.

- Peneliti : Baik Mas, pertanyaan selanjutnya mengenai proses perencanaan pembuatan *caption*. Bagaimana proses berpikir dalam pembuatan *caption instagram* pada postingan komunikasi krisis?
- Spesialis medsos *fb, twitter* : Yang pertama sih kita ngumpulin data-data di lapangan seperti mencatat seluruh rangkaian kegiatan, kita juga baca berita dulu untuk tahu faktanya, terus kita olah data itu untuk dijadikan narasi, nah narasi itu dirangkai lagi jadi *caption* sama admin yang ngelola instagramnya @surabaya sesuai dengan gaya bahasa yang ada di instagram. Kayak gitu sih proses berpikirnya, jadi ya harus ada data dulu.
- Peneliti : Oh gitu.. Apa pada proses berpikir itu memiliki kriteria tertentu?
- Spesialis medsos *fb, twitter* : Kalau kriteria biasanya ya tergantung dari admin media sosialnya masing-masing, yang jelas bahasa yang digunakan itu harus baik atau netral istilahnya.
- Peneliti : Tak lanjut ya Mas, bagaimana pembuatan keputusan pada *caption instagram* yang dilakukan oleh Humas?
- Spesialis medsos *fb, twitter* : Setauku kalau pembuatan keputusan mengenai kasus Papua itu semuanya harus dirembuk dulu sama tim supaya kita tidak salah dalam menyebarkan informasi dan juga pesan yang sudah dibuat oleh kita kepada publik.
- Peneliti : Untuk hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pembuatan keputusan pada *caption instagram* apa saja?
- Spesialis medsos *fb, twitter* : Kalo itu Aku gak bisa jawab, soalnya yang lebih paham Pak Fikser sama Pak Wawan. Kamu tanya aja nanti ya.
- Peneliti : Ya udah Mas gapapa, lanjut aja ke pertanyaan lain. Bagaimana proses pembuatan simbol yang

ada di *caption instagram* pasca kasus rasialisme Mahasiswa Papua?

Spesialis medsos *fb, twitter* : Simbol itu *hashtag* ya maksudmu, kalo ada isu penting kita membuat tagar supaya tagar itu *memorised* banget dikepalanya *netizen*. Kita berembuk terus akhirnya kita memakai #SurabayaPapuaBersaudara.

Peneliti : Terus tujuan dari adanya simbol itu untuk apa?

Spesialis medsos *fb, twitter* : Maksudnya #SurabayaPapuaBersaudara kan latar belakangnya warga Surabaya itu tidak ramah kepada temen-temen Papua ada rasis dan sebagainya, dengan tagar itu yang kita harapkan orang-orang itu tahu bahwa Surabaya sama Papua itu yawes bersaudara gak ada masalah apa-apa, selama ini juga gak ada masalah, yang kemarin itu hanya kepantik dengan hal-hal yang provokatif aja sih dan ada perihal politiknya kan disitu.

Peneliti : Terimakasih ya Mas sudah mau Aku wawancarai.

Spesialis medsos *fb, twitter* : Sama-sama.

Nama Informan : **Hanna Amanda, S. Ikom**

Jabatan : **Spesialis media sosial (Admin Instagram @surabaya) Bagian Humas Pemerintah Kota Surabaya**

Tanggal dan Waktu Wawancara : **13 November 2019, pukul 09.00 WIB**

Peneliti : Halo Mbak Hanna, Aku mau mewawancarai mengenai skripsiku. Jadinya aku pake judul komunikasi krisis Humas Pemerintah kota Surabaya pasca kasus rasialisme Mahasiswa Papua Mbak. Bisa kan Mbak Aku wawancarai?

Spesialis medsos *ig* : Halo Nov, oh jadi pake judul itu. Iya wes ayo. Gimana?

Peneliti : Dari kasus rasialime Mahasiswa Papua apakah ada dampak kerusakan yang terjadi?

Spesialis medsos *ig* : Gak ada sih kayaknya, kan kejadiannya cuman disitu doang di Asrama Mahasiswa Papua, kalo kerusakan yang lain-lain sih gak ada.

Peneliti : Kalau dampak kerugiannya kira-kira apa Mbak?

Spesialis medsos *ig* : Yang Aku tau sih nama kota Surabaya jadi jelek ya, tapi untuk lebih jelasnya Kamu tanya sama Pak Fikser aja.

Peneliti : Terus Mbak mengapa Humas menggunakan media sosial *instagram* sebagai saluran komunikasi krisis?

Spesialis medsos *ig* : Salah satu hal untuk melakukan komunikasi itu kan macem-macem, jadi kalo media sosial itu punya segmentasinya sendiri-sendiri dan bisa menyeluruh untuk masyarakat. Otomatis kita pake media sosial untuk menargetkan anak-anak muda supaya mereka tau bahwa Pemkot melakukan upaya pasca kasus itu.

Peneliti : Apakah Humas juga menggunakan saluran komunikasi krisis lain selain media sosial *instagram*?

- Spesialis medsos *ig* : Media sosial yang dipake gak cuman *instagram* aja sih, ada *facebook* sama *twitter* juga, tapi segmentasinya beda-beda biasanya kalo untuk *facebook* orang-orang tua, nah kalo *twitter* sama *instagram* anak-anak muda.
- Peneliti : Oh gitu.. nah di postingan *instagram* mengenai komunikasi krisis ada pesan yang menyangkal atau menolak mengenai tuduhan kalau Humas penyebab dari kasus rasilisme gak sih Mbak?
- Spesialis medsos *ig* : Emm.. gak ada pesan yang menyangkal sih, kalau diperhatiin setiap kata-kata *captionnya* itu kita selalu menekankan kalau Surabaya Papua itu bersaudara, jadi kita berusaha mendinginkan suasana tidak malah memperkeruh.
- Peneliti : Terus Mbak, apakah ada pesan berbentuk tidak menolak telah berbuat kesalahan atas terjadinya kasus tetapi menolak bahwa tindakan yang dilakukan atas dasar kesengajaan?
- Spesialis medsos *ig* : Kita bukan mengarah pada menolak atau tidak menolak berbuat kesalahan ya, kita justru ingin menekankan bahwa Surabaya dan Papua itu bersaudara, kita menjelaskan udah melakukan banyak hal bersama.
- Peneliti : Oh jadi lebih halus gitu ya Mbak bahasanya, lalu pada komunikasi krisis yang dilakukan Humas melalui media sosial apakah berupaya mengingatkan kembali hal-hal positif yang pernah dilakukan oleh Pemkot Surabaya?
- Spesialis medsos *ig* : Ya, diposting itu bentuk kepedulian Pemerintah Kota yaitu rutin mendatangkan Mama-Mama Papua untuk belajar di Surabaya, Mama Papua ini diajarin banyak hal seperti hard skill, dan Mama Papua itu didatangkan langsung dari Papua, jadi kadang kegiatannya di Dolli, belajar jadi Pahlawan Ekonomi, belajar ke kampung. Pokoknya mereka diajarin untuk bisa membuat sesuatu sehingga hal itu bisa diterapkan ketika mereka berada di Papua, kita melibatkan Mahasiswa Papua sebagai salah satu pengisi acara pada saat *welcome dinner*, kita

mau kayak menghadirkan kebudayaan yang ada di Surabaya, kebudayaan di Surabaya itu gak cuma Jawa Timuran aja tapi juga *multiculture* dari kota-kota lain, salah satunya kita datengin dari teman-teman Mahasiswa Papua.

- Peneliti : Apakah fokus dari upaya itu untuk mendukung masyarakat Papua?
- Spesialis medsos *ig* : Iya, karena itu adalah bentuk kepedulian Pemkot Surabaya terhadap masyarakat Papua terutama bagi Mahasiswa Papua saat pasca kasus rasialisme. Kita pengen masyarakat Papua yang tinggal di Surabaya itu merasa nyaman.
- Peneliti : Terus Mbak kalau komunikasi krisis yang dilakukan Humas apakah termasuk dalam mendefinisikan kembali tuduhan yang tidak benar kalau Pemkot terlibat kasus?
- Spesialis medsos *ig* : Kalo kamu liat, kita menunjukkan dengan 3 postingan pada *instagram* kalau Pemerintah Kota Surabaya tidak terlibat pada kasus itu, kita hanya mendinginkan suasana pasca terjadinya kasus.
- Peneliti : Bagaimana cara Humas mendefinisikan hal-hal yang tidak benar menjadi berkompeten?
- Spesialis medsos *ig* : Kita nunjukinnya dengan hal-hal yang sudah dilakukan Pemerintah itu apa aja, sebenarnya itu yang ditekankan, kemudian bagaimana Pemerintah Kota melibatkan Mahasiswa Papua, lebih kesitu sih ya. Karena cuma hal-hal itulah yang menjawab keresahan masyarakat.
- Peneliti : Terus apakah dalam melakukan komunikasi krisis Humas bekerjasama dengan pihak lain?
- Spesialis medsos *ig* : Kerjasama yang dilakukan cuma dari OPD yang ada dibawah naungan Pemkot Surabaya sih, kita juga memanfaatkan komunitas-komunitas yang ada di *instagram* untuk membantu kita dalam menyampaikan pesan bahwa Pemerintah Kota Surabaya peduli dengan teman-teman Papua.

- Peneliti : Apakah pada komunikasi krisis tersebut terdapat pemberian kompensasi untuk Mahasiswa Papua?
- Spesialis medsos *ig* : Kalau kompensasi gak ada sih, kan kita cuman menjelaskan fasilitas sama bantuan-bantuan yang dikasih Pemkot Surabaya, nah maksudnya bantuan itu untuk bencana alam yang ada di Papua bukan buat Mahasiswa Papua. Kita kan bukan pihak yang terlibat jadi ya gak ngasih kompensasi apa-apa.
- Peneliti : Oh jadi seperti itu ya Mbak, kan ini komunikasi krisisnya melalui media sosial *instagram* pasti perlu adanya proses berpikir dalam pembuatan *caption*, kira-kira bagaimana proses berpikir yang dilakukan oleh Humas?
- Spesialis medsos *ig* : Kalau untuk proses berpikirnya ya nyatet data dulu pas ada liputan di lapangan, perolehan idenya dari narasinya bisa juga dari Mas Tito, lalu Aku olah lagi sesuai dengan bahasanya *instagram*, Aku membuat bahasa yang tidak terlalu berat maksudnya cukup dipahami terus harus bisa juga tengah-tengah sih, gak harus condong ke kanan atau kiri tapi harus bisa netral. Ketika Aku membuat itu tetap ada persetujuan dari atasan.
- Peneliti : Apa dalam proses berpikir dalam pembuatan *caption* ada kriteria tertentu?
- Spesialis medsos *ig* : Kriterianya ya penggunaan bahasa dalam *caption* itu sih jangan sampek kita menyinggung dan merugikan pihak manapun, yang jelas kalo di *instagram* itu *caption*nya biasanya gak terlalu panjang kalimatnya karena orang yang membaca akan bosan. Biasanya aku membuat *caption* anti detail sih tapi aku pasti tahu detail aslinya seperti apa. Bahasa pada *caption* juga harus dibuat netral, Aku memikirkan menggunakan bahasa-bahasa yang mudah dipahami supaya pesannya dapat tersampaikan dengan baik.
- Peneliti : Kalau pembuatan keputusan pada *caption* mengenai komunikasi krisis bagaimana Mbak?

- Spesialis medsos *ig* : Oh ya itu biasanya dirundingin dulu sih bareng-bareng jadi biar *inline*, Aku sama Tito bisa *inline* makanya dirundingin sama Pak Wawan sama Pak Fikser juga. Yang lebih *ngehandle* atasan sih.
- Peneliti : Oke Mbak, lalu apa aja yang diperhatikan dalam pembuatan keputusan pada *caption* mengenai komunikasi krisis?
- Spesialis medsos *ig* : Kalau itu yang tau lebih detailnya Pak Fikser sih, tapi yang Aku tau sebelum postingan di *up* ke *instagram* kita pasti memikirkan resiko yang muncul. Makanya kita persiapkan dengan matang agar postingan itu bisa meredakan kasus.
- Peneliti : Berarti memang harus ada persiapan dari Humas ya Mbak mengenai postingan komunikasi krisis pasca kasus itu. Yang terakhir nih mbak gimana proses pembuatan simbol yang ada pada *caption* komunikasi krisis?
- Spesialis medsos *ig* : Kalau simbol kayak hastag itu keputusan tim bareng-bareng sih, jadi bukan dari Aku tapi dari tim.
- Peneliti : Tujuan dari adanya simbol pada *caption* itu untuk apa Mbak?
- Spesialis medsos *ig* : Supaya makin memperkuat kalau Surabaya Papua itu bersaudara bukan cuman ala-ala doang gitu, dan *hashtag* itu digunakan keseluruh OPD juga sih, karena kan untuk mencapai tujuan itu Humas gak bisa berdiri sendiri, nah entar OPD-OPD lain juga harus ikut turut dalam *upload* ini gitu, jadi karena itu kita samain semua, untuk *hastakita* samain semua.
- Peneliti : Oh jadi untuk mendukung gerakan itu tadi ya Mbak. Oke Mbak Hanna makasih ya sudah mau diwawancarai hari ini.
- Spesialis medsos *ig* : Iya sama-sama Novita.

LAMPIRAN 3: DOKUMENTASI WAWANCARA DENGAN INFORMAN

Pada hari Kamis tanggal 14 November 2019, pukul 14.00 WIB peneliti melakukan wawancara dengan Muhamad Fikser, AP., MM selaku Kepala Bagian Hubungan Masyarakat Pemerintah Kota Surabaya mengenai komunikasi krisis yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Surabaya pasca kasus rasialisme Mahasiswa Papua melalui media sosial *instagram*.



Gambar 1. Sesi Wawancara dengan Muhamad Fikser
sumber: Dokumentasi Pribadi Peneliti

Pada hari Rabu tanggal 13 November 2019, pukul 11.00 WIB peneliti melakukan wawancara dengan Yanuar Hermawan, S. S. selaku Kepala Sub Bagian Layanan Informasi Hubungan Masyarakat Pemerintah Kota Surabaya mengenai komunikasi krisis yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Surabaya pasca kasus rasialisme Mahasiswa Papua melalui media sosial *instagram*.



Gambar 2. Sesi Wawancara dengan Yanuar Hermawan
sumber: Dokumentasi Pribadi Peneliti

Pada hari Rabu tanggal 13 November 2019, pukul 10.00 WIB peneliti melakukan wawancara dengan Tito Adam Primadani, S. Ikom selaku Spesialis media sosial (Admin *Twitter* @banggasurabaya dan *Facebook* Bangsa Surabaya) Bagian Humas Pemerintah Kota Surabaya mengenai komunikasi krisis yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Surabaya pasca kasus rasialisme Mahasiswa Papua melalui media sosial *instagram*.



Gambar 3. Sesi Wawancara dengan Tito Adam Primadani
sumber: Dokumentasi Pribadi Peneliti

Pada hari Rabu tanggal 13 November 2019, pukul 09.00 WIB peneliti melakukan wawancara dengan Hanna Amanda, S. Ikom selaku Spesialis media sosial (Admin *Instagram* @surabaya) Bagian Humas Pemerintah Kota Surabaya mengenai komunikasi krisis yang dilakukan oleh Humas Pemerintah

Kota Surabaya pasca kasus rasialisme Mahasiswa Papua melalui media sosial *instagram*.



Gambar 4. Sesi Wawancara dengan Hanna Amanda
sumber: Dokumentasi Pribadi Peneliti