



Jurnal BADATI

Vol 6 No 1 April 2024

P-ISSN : 1907 – 5340

E-ISSN : 2722 - 3248

Halaman : 201 - 212

PERAN KEPEMIMPINAN KOMUNIKASI KRISIS DALAM MENANGGULANGI KRISIS OPERASIONAL PLN DI KOTA MAKASSAR

¹Elfrianto, ²Hafied Cangara

^{1,2}Departemen Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

¹kevinelfrianto@gmail.com,

²cangara_hafied@yahoo.com

Abstrak

Rolling power outages in Makassar City as a result of load management due to the long dry season have caused anger among the community. A decision to turn off electricity in residents' homes from 2 to 7 hours may be unavoidable by the National Electricity Company (PLN). However, because the PLN leadership was unable to communicate during a crisis, this resulted in anger among the community.

The approach used in this article is a qualitative research approach. An approach that aims to understand the phenomena experienced by research subjects by utilizing various scientific methods. The method used is an in-depth case study regarding load management and power outages in Makassar City. The results shown are that PLN failed to predict the unclear conditions at the start of the crisis and also failed to build communication with the city government and the community. They do not provide good information and explanations that can be accepted by the public.

Keywords: Leader, Crisis Communication, PLN

PENDAHULUAN

Listrik merupakan kebutuhan vital bagi seluruh masyarakat. Sehingga apabila terjadi manajemen beban, kestabilan masyarakat yang berkaitan dengan kelistrikan akan terganggu. Terdapat ragam alasan yang menjadikan suplai listrik berkurang, mulai

angin kencang, petir, banjir, tanah longsor, atau alasan lainnya baik yang bersifat bencana alam maupun yang bukan.

Di Makassar sudah lebih satu bulan mengalami manajemen beban akibat berkurangnya suplai listrik. Akibatnya, rata-rata perhari terjadi pemadaman sekitar 3 sampai 4 jam. Manager Komunikasi PLN UID Sulselrabar mengatakan jika sebelumnya suplai listrik untuk masyarakat Kota Makassar sekitar 850 megawatt, sekarang hanya bisa menyuplai 200 megawatt. (kompas.com, 02/11/2023)

Diantara yang ikut berdampak dari berkurangnya suplai listrik di Kota Makassar ialah PDAM kota. Pihak PDAM menyatakan jika pemadaman bergilir mengganggu pasokan air yang didistribusikan kepada masyarakat. Pompa yang seharusnya bekerja normal tetapi mengalami trip (instalasi putus) meski hanya 3 menit, maka dapat membuat pipa kosong.

Dunia usaha juga mengalami dampak dari manajemen beban yang dilakukan oleh PLN UID Sulselrabar. Masyarakat yang bekerja sebagai wiraswasta maupun pelaku UMKM mengeluhkan pemadaman bergilir yang ditetapkan. Mereka menyatakan, jika akibat dari pemadaman bergilir tersebut menjadikan usaha mereka merugi. Seperti pelaku UMKM yang menjual es krim, jualan mereka banyak yang mencair akibat manajemen beban yang dilakukan oleh PLN UID Sulselrabar. Selain itu ada juga pelaku usaha yang bergerak di bidang percetakan mengalami kerusakan alat cetak akibat pemadaman bergilir tersebut. (antaranews.com, 13/11/2023)

Lebih jauh dari itu, terdapat banyak insiden kebakaran yang disinyalir imbas dari pemadaman listrik bergilir yang diterapkan PLN UID Sulselrabar. Sejauh ini, ada tiga korban jiwa dari total insiden kebakaran yang disinyalir imbas dari pemadaman listrik bergilir tersebut.

Wali Kota Makassar, Moh. Ramdhan Pomanto, sudah membahas bersama PLN UID Sulselrabar mengenai penanganan suplai listrik untuk masyarakat. Dalam pertemuan itu Wali Kota Makassar menyampaikan keluhan-keluhan masyarakat mengenai berkurangnya suplai listrik.

Moch. Andy Adchaminoerdin selaku General Manager PLN UID Sulselrabar menjawab jika pihaknya terus berupaya memberikan pelayanan yang baik dengan

mengerahkan segala sumber daya demi percepatan penguatan sistem kelistrikan. Andy mengakui bahwa musim kemarau yang berkepanjangan telah berdampak terhadap keterbatasan kemampuan Pembangkit Listrik Tenaga Air (PLTA) yang memegang 33 persen dari total pasokan listrik sistem.

Rumusan masalah

1. Bagaimana komunikasi krisis yang dibangun oleh pemimpin daerah maupun perusahaan dalam berkomunikasi dengan masyarakat yang dirugikan akibat manajemen beban serta pemadaman listrik di Kota Makassar?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengentahui komunikasi krisis yang dibangun oleh pemimpin daerah maupun perusahaan dalam berkomunikasi dengan masyarakat yang dirugikan akibat manajemen beban serta pemadaman listrik di Kota Makassar.

LITERATUR REVIEW

Setiap kejadian krisis, betapapun membingungkannya, mempunyai peringatan tertentu sebelum hal itu terjadi. Peringatan ini disebut dengan risiko. National Research Council (NRC) (1989) mendefinisikan komunikasi risiko sebagai “sebuah proses interaktif pertukaran informasi dan opini antar individu, kelompok, dan institusi”. Namun seringkali, risikonya tidak kentara.

Sebuah peristiwa krisis yang terjadi memerlukan komunikasi krisis secepatnya. Komunikasi yang pada dasarnya terfokus pada peristiwa tertentu yang sedang terjadi atau telah terjadi kemudian pemimpin mampu membawa keluar organisasinya dari krisis tersebut.

Elemen kunci dari komunikasi risiko adalah pemangku kepentingan membuat pernyataan untuk mengurangi ketakutan atau ketidakpastian pada masyarakat dan tidak menghindari menjawab pertanyaan yang diajukan kepada mereka (Timothy L, 2009)

Contoh Kasus *Cryptosporidium* di Milwaukee diangkat dalam buku *Effective Risk Communication*, yaitu penyakit yang ditularkan melalui air terbesar dalam sejarah AS . Banyak kehidupan yang terkena dampak negatif karena komunikasi risiko yang tidak efektif dan kesiapsiagaan sebelum krisis di Milwaukee. Mengingat pembelajaran dan

praktik terbaik dalam risiko dan komunikasi, kasus ini menggambarkan tiga implikasi spesifik bagi komunikator risiko yang efektif.

a. Dengarkan potensi resiko. Komunikator risiko yang efektif terbuka untuk menerima tanda-tanda peringatan potensi risiko. Dalam kasus Milwaukee, kota ini tidak hanya tidak siap menghadapi krisis namun juga gagal memperhitungkan keluhan awal yang disuarakan oleh masyarakat.

b. Berkomunikasi Sejak Dini dan Sering tentang Risiko. Komunikator risiko yang efektif menilai konteks komunikasi dengan cepat dan berkomunikasi secara terbuka tentang bahaya yang diketahui. Milwaukee terkejut setelah diketahui ada risiko yang muncul di fasilitas pengolahan air mereka. Mereka juga melakukan kesalahan besar dalam mengkomunikasikan risiko dengan tidak segera memberi tahu masyarakat dan tidak berkomunikasi secara konsisten mengenai bahaya meminum air keran.

Sangat penting bagi komunikator risiko untuk segera memberi tahu masyarakat mengenai risiko yang diketahui dan terus memperbarui informasi secara konsisten kepada publik selama risiko tersebut sedang terjadi.

c. Pembelajaran Penting untuk Komunikasi Risiko yang Efektif. Akibat wabah *Cryptosporidium* di Milwaukee, setiap kota di Amerika Serikat mengubah standarnya dalam mengidentifikasi air yang terkontaminasi di fasilitas pengolahan mereka. Komunikator risiko yang efektif belajar dari pengalaman mereka dan mencoba melakukan perubahan dalam industri mereka. Kasus ini menggambarkan pembelajaran berdasarkan pengalaman yang dialami oleh Milwaukee dan pembelajaran perwakilan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan dan Pelayanan Publik dan banyak fasilitas pengolahan air di seluruh negara. Komunikasi risiko yang efektif harus menekankan apa yang telah dipelajari organisasi dan bagaimana risiko akan dikelola dengan lebih sukses di masa depan.

Elemen Komunikasi Risiko dan Krisis yang Efektif

Jika terjadi krisis, tujuh poin berikut ini akan dapat membantu dalam menyusun strategi komunikasi risiko atau krisis yang efektif.

1. Membangun komunikasi dengan Masyarakat. Dalam krisis apa pun, masyarakat perlu diberi informasi tentang situasinya dan cara meresponsnya.

2. Evaluasi internal dan membuat rencana. Sebelum membuat pesan untuk mengatasi krisis maka terlebih dahulu perlu untuk mengetahui khalayak yang akan menerima pesan tersebut, tingkat kemarahannya, tingkat bahayanya, dan lingkungannya.
3. Dengarkan Kekhawatiran. Untuk mengembangkan kepercayaan ketika terjadi krisis, masyarakat harus tahu bahwa Anda mendengarkan sudut pandang mereka dan menanggapi kekhawatiran mereka dengan serius.
4. Jujur dan Terbuka. Faktor utama yang menentukan efektivitas pesan Anda adalah apakah khalayak memercayai Anda dan merasa bahwa Anda dapat dipercaya.
5. Berkoordinasi dan Berkolaborasi Dengan pihak lain. Pesan tidak akan efektif jika tidak dikoordinasikan dengan baik. Itu sebabnya setiap orang yang terlibat dalam menyusun pesan harus memiliki pemikiran yang sama. Pesan yang bertentangan hanya akan membuat masyarakat bingung.
6. Memenuhi Kebutuhan Media. Selain masyarakat, media juga merupakan mitra penting dalam proses ini. Membangun hubungan dengan anggota media akan membantu memastikan bahwa pesan yang disiarkan selaras dengan narasi perusahaan.
7. Berbicaralah dengan Jelas dan Penuh Kasih. Dalam suatu krisis, banyak hal dapat berubah setiap saat dan Anda harus mampu berbicara dengan jelas mengenai perkembangan baru apa pun.

METODE

Pendekatan yang digunakan dalam artikel ini ialah pendekatan penelitian kualitatif. Pendekatan yang bermaksud untuk memahami fenomena mengenai apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistik dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. (Moleong, 2017)

Metodenya dengan studi kasus, yaitu studi mendalam terkait manajemen beban dan pemadaman listrik di Kota Makassar. Fokus pada pengalaman masyarakat, PDAM, dan dunia usaha, serta tanggapan pemerintah setempat terkait krisis ini. Selain itu juga menggunakan analisis media lokal untuk melihat bagaimana isu ini diliput dan

dipersepsikan oleh masyarakat. Mengidentifikasi tren dan pola dalam liputan media terkait manajemen beban dan pemadaman listrik.

HASIL DAN DISKUSI

Setidaknya, sejak bulan Juni Indonesia memasuki fenomena El Nino yang menyebabkan musim kemarau lebih panjang. El Nino adalah fenomena pemanasan Suhu Muka Laut (SML) di atas kondisi normalnya yang terjadi di Samudera Pasifik bagian tengah hingga timur. Hal tersebut meningkatkan potensi pertumbuhan awan di Samudera Pasifik tengah dan mengurangi curah hujan di wilayah sekitarnya, termasuk di Indonesia. Diperkirakan fenomena El Nino masih akan bertahan pada level moderat hingga bulan Desember 2023 atau Januari 2024.

Di antara dampak dari kemarau berkepanjangan ialah debit air di Pembangkit Listrik Tenaga Air (PLTA) yang sangat berkurang. Sebelum kemarau, PLN wilayah Sulselrabar mampu menyuplai sekitar 850 megawatt ke masyarakat khususnya di Kota Makassar, tetapi setelah memasuki musim kemarau hanya bisa menyuplai 200 megawatt.

Tentunya ini menjadi sangat berdampak ke sistem kelistrikan sehingga perlu dilakukan manajemen beban ke pelanggan-pelanggan yang imbasnya tidak bisa menikmati listrik secara maksimal. Pada awalnya, pemadaman hanya dilakukan selama 2 jam perhari, tapi makin berlalu waktu pemadaman terjadi semakin lama, dalam satu hari bisa mencapai 6 jam.

Hingga akhir November, hujan sudah mulai turun deras dengan rutin, meskipun demikian durasi pemadaman bergilir masih menghabiskan waktu hingga 6 jam. Alasan PLN melakukan manajemen beban karena kurangnya debit air di PLTA menjadi tidak relevan. Hal ini juga menjadi sorotan oleh wali kota makassar. Dia menyebut, pihak PLN UID Sulselrabar tidak memberikan alasan yang rasional di masyarakat terkait pemadaman listrik di tengah musim hujan. Mestinya PLN harus aktif menyampaikan informasi yang benar karena kepercayaan masyarakat terhadap PLN dapat menurun.

Dapat dikatakan bahwa pimpinan PLN tidak memiliki kemampuan manajemen krisis yang baik. Sehingga memunculkan spekulasi di masyarakat yang beragam, dan semuanya menilai buruk.

Perhitungan Ketidak-pastian yang Inheren dalam Risiko

Pada saat PLN memutuskan melakukan manajemen beban dengan cara pemadaman bergilir, pimpinannya tidak melakukan konferensi pers yang menjelaskan mengenai alasan masuk akal mengapa pemadaman bergilir itu dilakukan. PLN melalui akun instagramnya hanya merilis secara berkala wilayah-wilayah yang listriknya dipadamkan dan panjang durasinya. Tidak lebih.

Jika diperhatikan dengan seksama, manajemen beban yang dilakukan oleh pimpinan PLN tidak disiapkan dengan baik termasuk menyiapkan masyarakat untuk menghadapi keadaan pemadaman listrik bergilir. Mereka tidak mengera bahwa pemadaman listrik hingga 7 jam merupakan ancaman serius.

Setelah ditemukan alasan yang lebih jelas bahwa debit air di Pembangkit Listrik Tenaga Air (PLTA) yang sangat berkurang merupakan dampak dari kemarau berkepanjangan, hanya saja pimpinan PLN pada saat krisis itu terjadi tidak memeraktekan komunikasi risiko dengan baik.

Berikut ini adalah tiga isu utama yang menambah ketidakpastian seputar pemadaman listrik bergilir tersebut:

1. Pemadaman awal tidak dianggap sebagai ancaman sehingga informasi mengenai alasan pemadaman tidak disampaikan dengan serius.
2. Para pejabat tidak berkomunikasi secara efektif mengenai perlunya pengawasan sistem yang lebih baik.
3. PLN tidak mempertimbangkan dan mengkomunikasikan potensi ancaman. Tidak adanya sistem dan praktik yang tepat membuat pimpinan PLN menghadapi bencana selama respons krisis mereka.

Koordinasi mengenai Risiko antara Pimpinan Daerah dan Perusahaan yang Buruk

Komunikasi risiko ialah sebuah proses interaktif pertukaran informasi dan opini antar individu, kelompok, dan institusi. Ketika kegiatan interaktif tersebut tidak dilakukan maka risiko semakin memburuk dan berubah menjadi krisis. Dalam kasus pemadaman listrik bergilir, komunikasi yang baik antara Wali kota Makassar dengan pimpinan PLN tidak terlihat.

Yang terjadi Danny Pomanto justeru melempar komentar negatif kepada pihak PLN.

"Kalau sudah masuk 5-6 jam itu sudah sangat merugikan, ada kemajuan dari tiga jam jadi enam jam, inikan kemajuan yang memundurkan kita seperti itu."

Walikota itu menambahkan keluhannya mengenai buruknya koordinasi PLN.

"Itu yang saya marah sebenarnya karena pas kegiatan HUT Makassar terjadi pemadaman. Kita sudah tiga orang meninggal akibat kebakaran. Itu penyebabnya langsung maupun tidak langsung akibat PLN."

Dalam momen-momen seperti ini, peran seorang pemimpin dalam komunikasi krisis menjadi sangat penting. Komunikasi krisis yang efektif dapat membantu PLN mengelola situasi yang sulit, membangun kepercayaan, dan meminimalisir dampak negatif. Pemimpinnya harus mampu menyampaikan informasi dengan jelas dan transparan kepada stakeholder, pemerintah, mitra bisnis, dan masyarakat umum.

Selain itu, pemimpin juga harus bisa mengendalikan emosi dan tetap tenang dalam menghadapi situasi krisis. Kepemimpinan yang kuat dan pengambilan keputusan yang bijaksana dapat memberikan kepercayaan dan memberi arahan yang diperlukan dalam menghadapi tantangan tersebut.

Melalui komunikasi krisis yang efektif, pemimpin dapat membantu organisasi bangkit dari keterpurukan, memperbaiki reputasi, dan memperkuat hubungan dengan stakeholder. Mereka menjadi pilar kepercayaan dan harapan dalam menghadapi tantangan yang tak terduga.

PLN seharusnya memiliki komunikasi yang baik terhadap semua kalangan. Baik dalam hal ini pemerintah kota Makassar maupun masyarakat umum yang merasakan dampak langsung dari manajemen beban yang dilakukan. Merupakan kewajiban PLN untuk menyampaikan informasi dengan jelas dan transparan kepada mereka.

Hasil yang diharapkan dari komunikasi yang baik di masa krisis itu ialah terjaganya kepercayaan semua pihak kepada PLN dan reputasinya tidak mengalami kemerosotan. Dengan adanya manajemen beban ini, kepercayaan pada PLN mengalami penurunan. Hal itu sebagaimana disampaikan oleh walikota Makassar.

"Kepercayaan masyarakat saat ini menurun, karenanya PLN seharusnya aktif menginformasikan kepada masyarakat mengenai kondisi kelistrikan saat ini." Ujar Danny Pomanto.

Dalam kasus manajemen beban itu Danny Pomanto selaku Walikota Makassar tidak terlihat berpihak dengan PLN, yang ada justru sebaliknya. Berkali-kali dirinya melempar komentar atas semua yang dilakukan PLN, bahkan sempat memberi ancaman.

Sampaikan Pesan Risiko dengan Jujur dan Menghadapi Konsekwensinya

Dalam menghadapi krisis, pemimpin harus menjadi contoh yang baik, mengambil tanggung jawab penuh, dan berkomunikasi dengan jujur serta empati. Dengan menguasai keterampilan komunikasi krisis, seorang pemimpin dapat memberikan arah yang tepat, membangun ketahanan organisasi, dan melindungi kepentingan semua pihak yang terlibat. (T.L. Sellnow, 2009)

PLN UID Sulselrabar tidak terbuka dalam memberikan informasi kepada seluruh masyarakat. Hal itu karena pemadaman listrik bergilir yang mereka terapkan akan diterima dengan baik oleh masyarakat. Tetapi yang terjadi justru sebaliknya. Wali kota Makassar mengecam, terlebih masyarakat yang tidak mau tahu, listrik harus tetap menyala.

Setelah mendapat respon buruk dan keras dari masyarakat baru PLN kemudian menyadari jika langkah yang mereka ambil adalah keliru. PLN kemudian kualahan dalam menghadapi masyarakat. Mengajak Wali kota Makassar berkomunikasi baru belakangan diambil. Setidaknya demikian yang diakui oleh Moch. Andy Adchaminoerdin selaku General Manager PLN UID Sulselrabar.

"PLN bersama Pemkot Makassar siap bersinergi untuk hadir di tengah masyarakat. mohon doa restu dan harapannya dengan sinergi ini kondisi kelistrikan dapat segera pulih."

Masyarakat sudah terlanjur marah. Hal ini dapat dilihat dari bagaimana masyarakat berkomentar di akun resmi instagram PLN UID Sulselrabar (@pln_sulselrabar) maupun di akun PLN Makassar Utara (@pln_makassar_utara).

Misalnya komentar dari @ikomd "upaya itu juga bisa jadi punya backup plan yang jelas, tau pentingnya listrik, kenapa PLN bergantung pada sumber itu2 saja? Manajemen tidak punya rencana atau terlalu percaya diri? Ini imbasnya ke

masyarakat, kerugian materi dan non materi tak terhitung, UMKM menjerit, pengusaha resah, ekonomi macet, dan kalian masih 'terus berupaya'? heran saya."

Agaknya, memang pimpinan PLN UID Sulserabar tidak menguasai keterampilan komunikasi krisis, sehingga tidak dapat memberikan arah yang tepat, gagal membangun ketahanan perusahaan, dan tidak mampu melindungi kepentingan semua pihak yang terlibat.

Pimpinan PLN lupa akan satu hal, yaitu membangun komunikasi dengan masyarakat. Dalam krisis apa pun, masyarakat perlu diberi informasi tentang situasinya dan cara meresponsnya. Pada awalnya, mereka mungkin hanya memiliki sedikit pengetahuan tentang risiko yang mereka hadapi, sehingga mengatasinya sejak awal dan melibatkan mereka dalam dialog akan membantu pihak PLN membangun komunikasi yang efektif di masa mendatang.

Pemimpin yang tidak menguasai keterampilan komunikasi krisis akan memperburuk citranya di tengah masyarakat. Tidak hanya itu, tapi juga menjadikan pihaknya kelabakan mencari cara untuk meredam kemarahan. Hasilnya pernyataan dan kebijakan yang terkesan *blunder* yang dikeluarkan. Masyarakat tentu marah ketika pihak PLN memadamkan listrik di rumah-rumah warga hingga 3 jam dengan alasan kemarau yang panjang, tetapi kemudian memadamkan listrik hingga 6 jam sementara hujan sudah konsisten turun.

Atas kondisi tersebut, PLN menyatakan bahwa,

"Beberapa hari terakhir, hujan telah turun namun belum bisa sepenuhnya memulihkan pasokan bagi PLTA. Teknologi modifikasi cuaca (TMC) juga masih terus dilakukan, khususnya di daerah tangkapan air di sekitar lokasi PLTA."

Perlu berbicara dengan Jelas dalam suatu krisis, sebab banyak hal dapat berubah setiap saat dan PLN harus mampu berbicara dengan jujur mengenai perkembangan baru apa pun.

Dalam menghadapi krisis, pemimpin harus menjadi contoh yang baik, mengambil tanggung jawab penuh, dan berkomunikasi dengan jujur serta empati. Dalam kondisi krisis yang tidak bisa diprediksi, pemimpin yang mampu mengatasi tantangan melalui komunikasi krisis yang efektif akan menjadi pemimpin yang kuat dan diandalkan.

KESIMPULAN

Dari hasil dan pembahasan di atas dapat disimpulkan menjadi beberapa bagian. Pertama Perusahaan Listrik Nasional Unit Induk Distribusi Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara dan Sulawesi Barat (PLN UID Sulserabar) tidak memperhitungkan kondisi ketidak-pastian dimasa awal manajemen beban yang berakibat buruknya penanganan krisis saat krisis tersebut terus berlanjut.

Kedua, PLN UID Sulselrabar telah gagal membangun komunikasi dengan Wali Kota Makassar ketika krisis itu sedang berlangsung. Hal tersebut mengakibatkan tidak terbangunnya mitra kerjasama antar pimpinan yang seharusnya kemitraan itu dapat terjalin. Dampak buruk bagi PLN ialah keberpihakan Wali kota Makassar dengan masyarakat dan kesamaan mereka dalam menyerang pihak PLN.

Ketiga, kemarahan masyarakat dapat ditekan sedemikian rupa ketika pihak PLN melakukan aturan manajemen beban yang berimbas pada pemadaman listrik bergilir. Hanya saja, ketidak-mampuan PLN dalam memberikan informasi dan penjelasan kepada mereka menimbulkan bumerang bagi pihak PLN. Hal tersebut juga didukung dengan PLN yang tidak memiliki mitra strategis untuk menjelaskan kepada masyarakat sehingga mereka tidak terkungkung dalam ketidak-jelasan informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Kar, Bandana. 2019. *Risk Communiation and Community Resilience*. New York: Routledge.
- Koswara, Aang. 2014. *Komunikasi Krisis: Analisis Upaya Respon Krisis Teluk Meksiko dari Perspektif Public Relations*. Edutech, Vol. 1. No. 1 2014
- Sellnow L. 2009. *Effective Risk Communiation: A Massage-Centered Approach*. New York: Springer.
- Shofiyanah, Siti. 2021. *Strategi Komunikasi di Masa Krisis: Pemerintah, Publik dan Covid-19*. Jurnal At-Tabsyir, Vol. 8 2021
- Siregar, Isyraqi. 2021. *Komunikasi Krisis PT. Jouska Finansial Indonesia dalam Pemulihan Citra Perusahaan*. Jurnal Pustaka Komunikasi, vol 4, no 1. 2021.
- Ulmer, R. 2019. *Effective Crisis Communiation: Moving From Crisis to Opportunity*. California: Sage Publications.
- <https://www.assp.org>
- <https://makassar.antaranews.com/berita/513093/pln-dan-wali-kota-makassar-bahas-penanganan-pasokan-listrik-untuk-masyarakat>
- <https://makassar.kompas.com/read/2023/11/27/172431478/pemadaman-listrik-bergilir-di-makassar-capai-5-6-jam-pln-beri-penjelasan>
- <https://makassar.kompas.com/read/2023/11/02/133050378/kemarau-panjang-pln-lakukan-pemadaman-listrik-bergilir-di-makassar-warga>