

SOAL PELARANGAN AMBIL FOTO, OMBUDSMAN: MANAJEMEN KRISIS DAN KOMUNIKASI PUBLIK GARUDA LEMAH

Kamis, 18 Juli 2019 - Muhamad Fatra Dasa Mura

AKURAT.CO Ombudsman RI menyarankan Maskapai Garuda Indonesia agar memperbaiki cara mereka memanajemen krisis pasca-penerbitan larangan mengambil foto atau video dalam pesawat oleh penumpang.

Anggota Ombudsman RI Alvin Lie, di Jakarta, Rabu (17/7/2019), mengatakan dia sempat meminta penjelasan dari pihak Garuda mengenai kebenaran adanya menu tulisan tangan untuk kelas bisnis.

"Ternyata informasi yang sampai ke manajemen pun masih simpang siur. Saya khawatir informasi yang masih belum jelas ini, simpang siur dan belum lengkap menjadi bahan pembuatan keputusan larangan foto itu," kata dia

Akibatnya keputusan yang dikeluarkan Garuda kata dia jadi tidak memiliki dasar fakta yang lengkap dan terverifikasi kebenarannya

Atas dasar tersebut, Ombudsman melihat Maskapai Garuda Indonesia ternyata masih sangat lemah dalam memanajemen krisis dan komunikasi publik.

"Informasi apa yang disampaikan kepada publik tidak terkelola dengan baik," katanya.

Setiap lembaga kata dia tentunya akan selalu berhadapan dengan dengan berbagai persoalan termasuk krisis atau pun malfungsi.

"Yang membedakan manajemen yang baik dan yang buruk itu bukan kesalahan atau terkena krisis, tapi bagaimana kita mengelola krisis itu," ujarnya.