

ABSTRAK

Penelitian ini ingin mengetahui peran *public relations* dan metode pendekatan *public relations* BPWS dalam menghadapi resistensi masyarakat Madura di Kabupaten Bangkalan terhadap kehadiran lembaganya. Dengan mengkaji peran dan model pendekatannya, diharapkan dapat mengetahui juga bagaimana *public relations* BPWS mengatasi manajemen krisis. Karena jika perbedaan kepentingan antara BPWS dengan masyarakat Madura terus dibiarkan, bukan tidak mungkin masalah ini akan menjadi krisis berkepanjangan yang mengancam eksistensi BPWS.

Metode yang digunakan adalah metode kualitatif, metode ini lebih menekankan pada kedalaman yang diteliti (kualitas) data yang telah di peroleh, bukan pada banyaknya (kuantitas) data. Teknik pengumpulan data mencakup informan atau narasumber yang paham dan terlibat secara langsung dalam kasus ini. Pengumpulan datanya menggunakan data primer dan skunder. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis data kualitatif, untuk validitas datanya menggunakan triangulasi data dan triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, Peran *public relations* dalam menghadapi resistensi masyarakat Madura di Kabupaten Bangkalan terhadap BPWS lebih berperan sebagai fasilitator komunikasi. Model pendekatan yang diterapkan adalah model *public relations* pengaruh personal (*personal influence model*) yang di kategorikan kedalam model *publik relations* asimetris dua arah. Tahapan-tahapan manajemen krisis untuk mengatasi kasus ini, terdiri dari tiga tahapan. Yaitu tahapan pra-krisis, merespon krisis, dan pasca-krisis.

Kata Kunci: Manajemen Krisis, *Public relations* BPWS, resistensi masyarakat Madura di Kabupaten Bangkalan.