

**STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS DISKOMINFO KABUPATEN
SLEMAN DALAM MITIGASI COVID-19 KEPADA MASYARAKAT
(STUDI KASUS PERIODE MARET – DESEMBER 2020 PADA AKUN
INSTAGRAM @KABARSLEMAN)**

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 Ilmu
Komunikasi (S.I.Kom) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun oleh:

Riana Nur Khairina

201705301204

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2022

HALAMAN JUDUL

Strategi Komunikasi Krisis Diskominfo Kabupaten Sleman dalam Mitigasi Covid-19 Kepada Masyarakat

(Studi Kasus Periode Maret – Desember 2020 pada Akun Instagram @kabarsleman)

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun oleh:

Riana Nur Khairina

20170530204

JURUSAN ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Riana Nur Khairina

NIM : 20170530204

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Krisis Diskominfo Kabupaten Sleman dalam Mitigasi Covid-19 Kepada Masyarakat (Studi Kasus Periode Maret – Desember 2020 pada Akun Instagram @kabarsleman)

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang saya kutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari skripsi saya terbukti merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademis sesuai dengan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Yogyakarta, 4 April 2022



Riana Nur Khairina

HALAMAN MOTTO

“Just keep swimming. Just keep swimming. Just keep swimming, swimming, swimming.”

(Dory, Finding Nemo)

“We all struggle with limitations. Some we’re willing to accept, and some we’re not. It’s never too late to grow in life.”

(Jay Pritchett, Modern Family)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur terpanjatkan kepada Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW atas segala kuasa dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan pendidikan Studi Ilmu Komunikasi Strata 1. Bersama ketulusan dan kerendahan hati, karya ilmiah ni saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW yang senantiasa memberikan rahmat, nikmat, dan rida-Nya dalam setiap usaha sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Kedua orang tua saya, Bapak Suprpto dan Ibu Partinah yang senantiasa memberikan do'a terbaik, dukungan dengan sepenuh hati, serta perhatian yang begitu banyak, serta berbagai kebaikan lainnya yang tak dapat terhitung serta tergantikan oleh apapun.
3. Seluruh rekan dan sahabat sejak sekolah dasar hingga perguruan tinggi yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Terima kasih atas segala pelajaran, dukungan, saran, motivasi, dan waktu berharga serta membahagiakan yang telah kalian berikan.
4. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for, for never quitting.*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat, karunia, dan hidayah-Nya. Shalawat serta salam terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang membawa ke jalan kebenaran dan dirahmati oleh Allah SWT. Rasa syukur yang begitu dalam peneliti panjatkan kepada Allah SWT, atas izin-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Strategi Komunikasi Krisis Diskominfo Kabupaten Sleman dalam Mitigasi Covid-19 Kepada Masyarakat (Studi Kasus Periode Maret – Desember 2020 pada Akun Instagram @kabarsleman)” sebagai salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata 1 Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pada tahun 2022.

Penelitian skripsi ini dapat terselesaikan tidak lepas dari bimbingan, dorongan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW.
2. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyo, M.P., IPM. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Fajar Junaedi, S.Sos, M.Si. sebagai Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Taufiqurrahman, S.IP., M.A., Ph.D., sebagai Dosen Pembimbing yang memberikan banyak bantuan, masukan, serta kesabaran dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi.

5. Bapak Aswad Ishak, S.IP., M.Si. dan Ibu Dr. Adhianty Nurjanah, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Penguji yang memberikan pengetahuan dan saran guna menyempurnakan penelitian yang dilakukan.
6. Yusak Hendrawan, S.E. selaku Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kominfo Sleman, Syarifah Trurayyah, S.So., M.Si. selaku Kepala Seksi Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan, Cahya Prihantama, SKM., M.PH. selaku Kepala Seksi Promosi dan Pemberdayaan Kesehatan Masyarakat, dan para narasumber *follower* Instagram @kabarsleman Annisa Nur Utami dan Dinna Dhamayanti yang telah bersedia meluangkan waktunya serta membagikan banyak informasi yang begitu bermanfaat dalam penelitian ini.
7. Dosen, Tata Usaha, dan Tenaga Kependidikan Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
8. Seluruh pihak serta para sahabat yang telah mendukung, membantu, dan menemani penulis dalam mengerjakan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun diperlukan sebagai bentuk pembelajaran. Harapan penulis, semoga penelitian ini dapat menambah pengetahuan bahan bacaan khususnya dalam lingkup komunikasi, serta bermanfaat bagi pembaca maupun penelitian selanjutnya.

Penulis



Riana Nur Khairina

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR BAGAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
1. Manfaat Teoritis.....	10
2. Manfaat Praktis.....	10
E. Kajian Teori.....	11
1. Krisis.....	11
a. Definisi Krisis	11
b. Karakteristik Krisis	11
c. Sumber dan Jenis Krisis.....	14
d. Tahap Krisis	16
2. Komunikasi Krisis	18
a. Definisi Komunikasi Krisis.....	18
b. Prinsip Komunikasi Krisis	19
3. Strategi Komunikasi Krisis.....	21

a. Definisi Strategi Komunikasi Krisis	21
b. Perencanaan Strategi Komunikasi Krisis.....	22
4. Instagram sebagai Media Komunikasi Krisis	29
F. Metode Penelitian.....	34
1. Jenis Penelitian	34
2. Objek Penelitian.....	35
3. Lokasi Penelitian	35
4. Teknik Pengumpulan Data	36
a. Wawancara Mendalam.....	36
b. Studi Dokumen	37
5. Teknik Analisis Data	38
a. Reduksi Data.....	38
b. Penyajian Data	38
c. Penarikan Kesimpulan	39
6. Uji Validitas.....	39
BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	40
A. Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) Kabupaten Sleman.....	40
1. Sejarah Diskominfo Kabupaten Sleman.....	40
2. Visi dan Misi Diskominfo Kabupaten Sleman	40
a. Visi Diskominfo Kabupaten Sleman	40
b. Misi Diskominfo Kabupaten Sleman.....	41
3. Struktur Organisasi Diskominfo Kabupaten Sleman.....	42
4. Tugas Pokok Organisasi dalam Diskominfo Kabupaten Sleman.....	43
5. Tugas Bidang Informasi dan Komunikasi Publik.....	44
B. Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman.....	45
1. Visi dan Misi Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman	45
a. Visi Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman.....	45
b. Misi Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman.....	45
2. Kebijakan Mutu Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman.....	45

3. Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman.....	47
BAB III SAJIAN DAN ANALISIS DATA	49
A. Sajian Data	49
1. Kronologi Kejadian	49
2. Tahapan Krisis	52
a. Tahap <i>Pre-crisis</i>	52
b. Tahapan <i>Warning</i>	53
c. Tahap <i>Acute</i>	54
d. Tahap <i>Clean-up</i>	55
3. Strategi Komunikasi Krisis.....	58
a. Tujuan Perencanaan.....	59
b. Pendekatan	60
c. Prioritas Komunikasi	64
d. Peran dan Tanggung Jawab	67
e. Menetapkan Profil Peran.....	68
f. Skenario dan <i>Key Messages</i>	69
g. Saluran Prioritas.....	71
h. Sumber Daya.....	73
i. Tinjauan dan Evaluasi.....	75
B. Analisis Data	79
1. Tahapan Krisis	79
2. Strategi Komunikasi Krisis.....	80
a. Tujuan Perencanaan.....	80
b. Pendekatan	81
c. Prioritas Komunikasi	82
d. Peran dan Tanggung Jawab	82
e. Menetapkan Profil Peran.....	83
f. Skenario dan <i>Key Messages</i>	84
g. Saluran Prioritas.....	85

h. Sumber Daya.....	86
i. Tinjauan dan Evaluasi.....	86
BAB IV PENUTUP	88
A. Kesimpulan.....	88
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN.....	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Peta Epidemiologi Covid-19 Kabupaten Sleman per 30 November 2020	5
Gambar 1.2	Unggahan Pertama @kabarsleman saat Dimulainya Pandemi Covid-19	7
Gambar 1.3	Disinfektan Bukan Untuk Tubuh Manusia.....	7
Gambar 3.1	Surat Edaran Bupati Sleman tentang Pembatasan Jam Operasional Pusat Perbelanjaan	54
Gambar 3.2	Peraturan Kewajiban Penggunaan Masker di Angkutan Umum ...	55
Gambar 3.3	Pendaftaran RDT Massal.....	56
Gambar 3.4	Video Iklan Layanan Masyarakat "Hidup Kembali Normal dengan Cita Mas Jajar"	62
Gambar 3.5	Video Iklan Layanan Masyarakat "Ayo Pakai Masker".....	62
Gambar 3.6	Informasi Covid-19 melalui Instagram <i>Story</i> @kabarsleman	62
Gambar 3.7	Laporan Warga Sleman melalui Kolom Komentar di Instagram..	63
Gambar 3.8	Komentar <i>Follower</i> di Instagram @kabarsleman	63
Gambar 3.9	Hotline Covid-19 Kabupaten Sleman.....	65
Gambar 3.10	Instruksi Bupati Sleman Nomor 443/0021	65
Gambar 3.11	Protokol Kesehatan Covid-19.....	65
Gambar 3.12	Data Harian Kasus Covid-19 per 11 November 2020 melalui Instagram	72
Gambar 3.13	Data Harian Kasus Covid-19 per 11 November 2020 melalui Facebook.....	73
Gambar 3.14	Data Harian Kasus Covid-19 per 11 November 2020 melalui Twitter	73
Gambar 3.15	Tampilan Data Harian Covid-19 Kabupaten Sleman Bulan April – Mei 2020.....	76
Gambar 3.16	Tampilan Data Harian Covid-19 Kabupaten Sleman Bulan Mei - September 2020	76
Gambar 3.17	Tampilan Data Harian Covid-19 Kabupaten Sleman Bulan September 2020 - April 2021	77
Gambar 3.18	Data Besar Covid-19 melalui Instagram yang tersambung dengan <i>website</i> corona.slemankab.go.id	78

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1	Struktur Organisasi Diskominfo Kabupaten Sleman	42
Bagan 2.2	Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman.....	47