

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
INTISARI	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR BAGAN.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Tinjauan Pustaka	6
1.6 Kerangka Pemikiran	8
1.6.1 <i>Crisis Ready Model</i> sebagai Manajemen Komunikasi Krisis	8
1.6.2 <i>Grunig's Four Model of Public Relations</i> sebagai Praktik Humas dalam Menjalankan Manajemen Komunikasi Krisis	15
1.7 Metodologi Penelitian	21
1.7.1 Paradigma Penelitian.....	21
1.7.2 Metode Penelitian	22
1.7.3 Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian.....	22
1.7.4 Lokasi dan Durasi Penelitian	23
1.7.5 Subjek dan Objek Penelitian	23
1.7.6 Teknik Pengumpulan Data.....	24
1.7.7 Teknik Analisis Data.....	26
1.7.8 Fokus dan Batasan Penelitian	26
BAB II	28

TINJAUAN UMUM MANAJEMEN KOMUNIKASI KRISIS DAN PERAN HUMAS PEMERINTAH DAERAH DALAM PENGELOLAAN KRISIS ...28

- 2.1 Komunikasi Krisis sebagai Bagian Penting dari Manajemen Krisis Organisasi 28
- 2.2 Peran Humas Pemda DIY sebagai Humas Pemerintah dalam Penanganan Covid-19 31

BAB III.....35

PROFIL BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT SEKRETARIAT DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA.....35

- 1.1 Profil Sekretariat Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta 35
- 1.2 Profil Biro Umum, Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta..... 38
- 1.3 Pengalaman Humas Pemerintah Daerah menangani Pandemi Covid-19..... 41
- 1.4 Rencana Strategis 2017-2022 Biro Umum, Humas dan Protokol Setda DIY... 44

BAB IV46

MANAJEMEN KOMUNIKASI KRISIS HUMAS PEMDA DIY DALAM PENANGANAN PANDEMI COVID-19 GELOMBANG 2.....46

- 1.1. Pengalaman Humas Pemda DIY dalam Menyusun Manajemen Komunikasi Krisis Semasa Covid-19 Gelombang 2 47
- 4.2 Kebijakan Humas Pemda DIY Menanggapi Fenomena *Hoax*, Rumor, dan Disrupsi Informasi 66
- 4.3 Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta Menjawab Tantangan Fenomena *Hoax*, Isu, dan Rumor 81
- 4.4 Diskusi..... 92**
 - 4.4.1 *Audit: Mindset dan Culture* Humas Pemda DIY dalam Memahami Krisis Pandemi Covid-19 Gelombang 2 93
 - 4.4.2 *Understand: Rasa Awareness* Humas Pemda DIY terhadap Krisis Covid-19 Gelombang 2 104
 - 4.4.3 *Identify: Identifikasi Pemangku Kepentingan dan Ekspektasi Mereka...* 108
 - 4.4.4 *Design: Rancangan Program dan Tata Kelola Manajemen Krisis.....* 112
 - 4.4.5 *Implementation: Uji Coba Program Penanganan Covid-19 Gelombang 2 oleh Humas Pemda DIY* 114
 - 4.4.6 *Four Model of Public Relations: Praktik Humas DIY dalam Menangani Pandemi Krisis Covid-19 Gelombang 2* 115

BAB V.....120

PENUTUP.....	120
5.1 Kesimpulan.....	120
5.2 Saran	123