

MANAJEMEN KOMUNIKASI KRISIS
PROGRAM PENGENDALIAN COVID-19 “JOGO TONGGO”
OLEH DISKOMINFO PROV. JAWA TENGAH



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.I.Kom)

Yosephine Indizwara Pandiangan

180906782

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2024

MANAJEMEN KOMUNIKASI KRISIS
PROGRAM PENGENDALIAN COVID-19 “JOGO TONGGO”
OLEH DISKOMINFO PROV. JAWA TENGAH



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.I.Kom)

Yosephine Indizwara Pandiangan

180906782

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

**MANAJEMEN KOMUNIKASI KRISIS
PROGRAM PENGENDALIAN COVID-19 "JOGO TONGGO"
OLEH DISKOMINFO PROV. JAWA TENGAH**

SKRIPSI

**Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

disusun oleh :

YOSEPHINE INDIZWARA PANDIANGAN

180906782

disetujui oleh :



Prof. Gregoria Arum Yudarwati, S.I.P., M.Mktg.Comm., PhD

Dosen Pembimbing

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
TAHUN 2024**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **MANAJEMEN KOMUNIKASI KRISIS PROGRAM PENGENDALIAN
COVID-19 "JOGO TONGGO" OLEH DISKOMINFO PROV. JAWA
TENGAH**

Penyusun : Yosephine Indizwara Pandiangan

NPM : 180906782

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada

Hari / Tanggal : Kamis, 29 Agustus 2024

Pukul : 11.00 WIB

Tempat : Ruang Ujian Fisip

TIM PENGUJI

Nobertus Ribut Santoso, S.S., M.A., Ph.D.
Penguji Utama

Prof. Gregoria Arum Yudarwati, S.I.P., M.Mktg. Comm., PhD.
Penguji I

Lukas Deni Setiawan, SIP., M.A.
Penguji II

Irene Santika Vidiadari, S.I.Kom., M.A.

Ketua Program Studi S1 Ilmu Komunikasi

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yosephine Indizwara Pandiangan

NPM : 180906782

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Manajemen Komunikasi Krisis Program Pengendalian Covid-19 "Jogo Tonggo" oleh Diskominfo Prov. Jawa Tengah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya dan kerja saya sendiri. Skripsi ini bukan merupakan plagiasi, duplikasi maupun pencurian hasil karya orang lain.

Bila di kemudian hari diduga ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia untuk diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi. Bila terbukti bahwa terdapat plagiasi maupun bentuk ketidakjujuran lain, saya siap dan bersedia menerima sanksi berupa pencabutan kesarjanaan saya.

Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran sendiri dan tanpa tekanan maupun paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 29 September 2024

Saya yang menyatakan,



Yosephine Indizwara Pandiangan

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Dalam Jerih Payah Ada Keuntungan, Tetapi Kata-Kata Belakang Mendatangkan
Kekurangan Saja”

(Amsal 14-23)

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Tuhan Yesus Kristus

Bapak, Ibu, Ka Navia, Abang Yoseph dan teman-teman yang selalu memberikan
motivasi dan dorongan serta turut mendoakan setiap perjalanan hidupku

Tentunya diri saya sendiri yang sudah berjuang untuk menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus serta Bunda Maria karena berkat Rahmat dan Kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai syarat untuk mencapai gelar S.I.Kom pada program studi Ilmu Komunikasi. Selain itu, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak yang membantu proses pembuatan skripsi dari awal hingga akhir :

1. Ibu Prof. Gregoria Arum Yudarwati, S.I.P.,M.Mktg.Comm.,PhD selaku dosen pembimbing selalu sabar dan dengan tulus hati memberikan arahan dan dukungan bagi penulis.
2. Bapak Agung Hariyadi, SE, MM dan Bapak Enrico Adrian Ramandha, S.E selaku perwakilan dari Diskominfo Prov. Jawa Tengah yang telah banyak membantu dan memberikan jalan kemudahan kepada penulis
3. Ketua RW 08, Kelurahan Bulusan, Kecamatan Tembalang, Semarang yang telah membantu dan memberikan jalan kemudahan kepada penulis
4. Bapak Andreas Pandiangan dan Ibu Veronica Pramadini yang selalu mengusahakan apapun supaya saya lancar dalam mengerjakan skripsi baik memberikan support dalam bidang finansial dan apresiasi atas apapun yang saya kerjakan
5. Kak Rummata Magnavia Prandiani Pandiangan dan Abang Yoseph Manuel Contardo yang selalu memberikan support dan doanya untuk saya
6. Sahabat-sahabat saya di Semarang, Agatha, Stefanus, Mas Dede, Rengga, Duta, Dafa, Satrio yang telah menemani saya dan berbagi suka dan duka

7. Sahabat-sahabat saya di Yogyakarta, Kevin Satrio, Aska, Dimas, Ka Angela Handoko, Oci, yang telah menemani suka duka saya selama merantau dan kuliah di Yogyakarta. Penulis bersyukur memiliki kalian sebagai sahabat yang saling memberikan semangat dan kekuatan

Akhir kata, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam menyusun skripsi. Oleh karena itu dengan kerendahan hati saya mohon bantuan untuk memberikan kritikan serta saran yang dapat membangun kualitas skripsi. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembacanya.

Yogyakarta, 3 Oktober 2024

Yosephine Indizwara Pandiangan

YOSEPHINE INDIZWARA PANDIANGAN

180906782

**MANAJEMEN KOMUNIKASI KRISIS PROGRAM PENGENDALIAN
COVID-19 “JOGO TONGGO” OLEH DISKOMINFO PROV. JAWA
TENGAH**

ABSTRAK

Dampak dari krisis Covid-19 menimbulkan kekhawatiran dari masyarakat Jawa Tengah. Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Jawa Tengah sebagai hubungan masyarakat pemerintah Provinsi Jawa Tengah merencanakan program pengendalian covid-19 di Jawa Tengah yakni program jogo tonggo. Penelitian ini melihat hasil identifikasi krisis, pemilihan isi pesan, pemilihan media yang digunakan, aktivitas komunikasi tahapan sosialisasi dan tahapan penerapan di RW 08, Kelurahan Bulusan, Kecamatan Tembalang, Semarang, aktivitas evaluasi program dan penerapan landasan prinsip etika dalam program jogo tonggo. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode pengumpulan datanya menggunakan teknik wawancara mendalam, terhadap dua narasumber dari Diskominfo Jawa Tengah dan empat narasumber dari satgas jogo tonggo RW 08, Kelurahan Bulusan, Kecamatan Tembalang, Semarang. Dokumen sekunder yang disertakan meliputi data buku panduan satgas jogo tonggo bagi tingkat Rukun Warga (RW) dan Instruksi Gubernur No 1 Tahun 2020 sebagai data pendukung pada penelitian ini.

Adanya krisis covid-19 di Jawa Tengah dinilai sebagai peluang dan ancaman bagi pemerintah, maka dari itu Diskominfo Jawa Tengah merencanakan program jogo tonggo sebagai program pengendalian yang dijalankan oleh satgas jogo tonggo di mana menempatkan masyarakat sebagai garda terdepan dengan budaya gotong royong. Program jogo tonggo menjalankan empat bidang yakni bidang kesehatan, bidang ekonomi, bidang sosial & keamanan dan bidang hiburan. Diskominfo Jawa Tengah dalam menjalankan aktivitas komunikasi dan aktivitas evaluasi menggunakan tahapan berjenjang mulai dari kabupaten/kota, kelurahan sampai rukun warga. Selain itu, perencanaan program jogo tonggo memperhatikan landasan prinsip etika kepedulian seperti ketersediaan pelayanan publik memadai dan pemilihan bahasa yang mudah dipahami seperti yang dirasakan oleh masyarakat RW 08, Kelurahan Bulusan, Kecamatan Tembalang, Semarang. Pada penelitian selanjutnya dapat dikembangkan berdasarkan perspektif proses public relations. Selain itu, saran bagi Diskominfo Jawa Tengah yakni perlu adanya keberlanjutan program jogo tonggo setelah usai masa pandemi covid-19 di Jawa Tengah.

Kata Kunci : Diskominfo Jawa Tengah, Program Jogo Tonggo, Manajemen Komunikasi Krisis.

DAFTAR ISI

JUDUL.....	II
HALAMAN PERSETUJUAN.....	III
HALAMAN PENGESAHAN.....	IV
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	V
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	VI
KATA PENGANTAR.....	VII
ABSTRAK.....	XI
DAFTAR ISI.....	XII
DAFTAR GAMBAR.....	XV
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	8
C. TUJUAN PENELITIAN.....	8
D. MANFAAT PENELITIAN.....	9
E. KERANGKA TEORI.....	9
1. Manajemen Komunikasi Krisis.....	10
2. Etika Kepedulian (Ethics of Care).....	17
F. KERANGKA KONSEP.....	19
G. METODELOGI PENELITIAN.....	26
1. Jenis Penelitian.....	26
2. Objek Penelitian.....	27
3. Subjek Penelitian.....	27
4. Teknik Pengumpulan Data.....	28
5. Teknik Analisis Data.....	30
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	33
A. Profil Program Jogo Tonggo.....	33
B. Satgas Jogo Tonggo.....	34
C. Struktur Organisasi Satgas Jogo Tonggo.....	34

D. Prinsip Satgas Jogo Tonggo.....	36
E. Bidang Tugas Satgas Jogo Tonggo.....	37
1. Bidang Kesehatan.....	37
2. Bidang Ekonomi.....	39
3. Bidang Sosial dan Keamanan.....	40
4. Bidang Hiburan.....	42
BAB III TEMUAN DAN ANALISIS HASIL PENELITIAN.....	43
A. Hasil Temuan Penelitian.....	43
1. Himbauan Penerapan Protokol Kesehatan.....	43
2. Perencanaan Program Jogo Tonggo.....	44
3. Pertimbangan Perencanaan Program Jogo Tonggo.....	48
4. Sosialisasi dan Penerapan Program Jogo Tonggo.....	54
5. Monitoring dan Evaluasi Program Jogo Tonggo.....	65
B. Analisis Data.....	67
1. Manajemen Komunikasi Krisis pada Program Jogo Tonggo.....	67
a). <i>Defining the problem</i>	68
b). <i>Planning and Programming</i>	72
c). <i>Taking Action and Communicating</i>	75
d). <i>Evaluating the Program</i>	80
2. Etika Kepedulian (<i>Ethics of Care</i>).....	82
BAB IV PENUTUP.....	88
A. Kesimpulan.....	88
B. Kekurangan dan Kelemahan Penelitian.....	91
C. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN.....	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Data Perkembangan Kasus Positif di Indonesia	2
Gambar 1.2 Data Kekhawatiran Masyarakat Jawa Tengah terhadap Covid-19.....	3
Gambar 1.3 Bagan Langkah Proses <i>Public Relations</i>	11
Gambar 1.4 Bagan Kerangka Konsep.....	26
Gambar 1.5 Komponen dalam Analisis Data (<i>Flow Model</i>).....	31
Gambar 1.6 Komponen dalam Analisis Data (<i>Interactive Model</i>).....	31
Gambar 1.7 Struktur Organisasi Satgas Jogo Tonggo.....	36
Gambar 1.8 Poster Satgas Jogo Tonggo.....	46
Gambar 1.9 Twitter Diskominfo Jawa Tengah.....	46
Gambar 2.0 Instagram Diskominfo Jawa Tengah.....	47
Gambar 2.1 Aplikasi Jogo Tonggo.....	47
Gambar 2.2 Website Diskominfo Jawa Tengah.....	47
Gambar 2.3 Press Release Diskominfo Jawa Tengah.....	48
Gambar 2.4 Film Pendek Jogo Tonggo.....	48
Gambar 2.5 Sosialisasi dari Puskesmas kepada RW 08.....	56
Gambar 2.6 Sosialisasi dari Polsek kepada RW 08.....	57
Gambar 2.7 Ruang Isolasi Mandiri, Posko Jogo Tonggo, Posko Koordinator Nakes dan Posko Bidan Siaga RW 08.....	58
Gambar 2.8 Banner dan Poster Program Jogo Tonggo di RW 08.....	58
Gambar 2.9 Kegiatan Pendataan, Cek Suhu Tubuh, Cuci Tangan bagi Warga, Tamu, dan ART Baru di RW 08.....	60
Gambar 3.0 Protokol Harian bagi Penjual, Ojek Online dan Kegiatan Penyemprotan Disinfektan.....	60
Gambar 3.1 Posko Lumbung Pangan dan Dapur Umum RW 08.....	62
Gambar 3.2 Kegiatan pada Dapur Umum dan Posko Lumbung di RW 08.....	62
Gambar 3.3 Kegiatan Ternak Lele dan UMKM Pen Bag di RW 08.....	63
Gambar 3.4 Kegiatan Rapat Pembagian Jadwal Ronda dan Pendataan oleh Satpam di RW 08.....	64
Gambar 3.5 Kegiatan Lomba 17 Agustus-an di RW 08.....	65
Gambar 3.6 Rapat Koordinasi dengan Kelurahan Bulusan.....	67