

**STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS PEMERINTAH PROVINSI
BALI DALAM MENGHADAPI HOAKS KEMUNCULAN
KLASTER BARU PADA SEKOLAH TATAP MUKA**



SKRIPSI

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

PANDE MADE DWI SAVITRI RAHMAWATI

160905966

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

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

**STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS PEMERINTAH PROVINSI BALI
DALAM MENGHADAPI HOAKS KEMUNCULAN KLASTER BARU PADA
SEKOLAH TATAP MUKA**

SKRIPSI

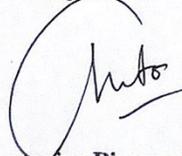
Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

disusun oleh:

PANDE MADE DWI SAVITRI RAHMAWATI

160905966

Disetujui oleh:



Mario Antonius Birowo, Ph.D.

Dosen Pembimbing

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

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Krisis Pemerintah Provinsi Bali
dalam menghadapi Hoaks Kemunculan Klaster Baru
pada Sekolah Tatap Muka

Penyusun : Pande Made Dwi Savitri Rahmawati

NPM : 160905966

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan
pada

Hari / Tanggal : Jumat / 14 April 2023

Pukul : 14.30 WIB

Tempat : Ruang Pendadaran FISIP UAJY

TIM PENGUJI

Mario Antonius Birowo, Ph.D

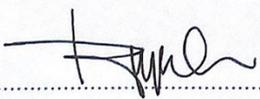
Penguji Utama

Yohanes Widodo, M.Sc

Penguji I

Joseph Joedhi Darmawan, M.A

Penguji II



.....

Ranggabumi Nuswantoro, M.A

Ketua Program Studi S1 Ilmu Komunikasi

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : PANDE MADE DWI SAVITRI RAHMAWATI
NPM : 160905966
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI
Judul Karya Tulis : STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS PEMERINTAH
DAERAH BALI DALAM MENGHADAPI HOAKS
KEMUNCULAN KLASSTER BARU PADA
SEKOLAH TATAP MUKA

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir in benar- benar saya kerjakansendiri. Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non - material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakekatya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinil dan otentik.

Bila kemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan kenyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim Fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak maupun demi menegakan integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta, 29 Mei 2023

Saya yang menyatakan



Pande Made Dwi Savitri Rahmawati

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena atas berkat kuasa, kasih setia, dan anugerah-Nya yang berlimpah, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS PEMERINTAH PROVINSI BALI DALAM MENGHADAPI HOAKS KEMUNCULAN KLASTER BARU PADA SEKOLAH TATAP MUKA” sebagai syarat menyelesaikan Program Sarjana (S1) Fakultas Ilmu Sosial Politik Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Dalam penyusunan skripsi ini tentunya penulis mengalami berbagai tantangan serta hambatan. Namun setelah melalui berbagai proses, akhirnya penulis dapat menyelesaikannya dengan dukungan, bimbingan, serta arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Mama, Papa, dan keluarga besar atas doa yang tidak pernah putus, atas semua semangat dan perhatian yang diberikan untuk penulis, walaupun terhalang jarak. Terima kasih sekali lagi Mama, Papa dan keluarga besar. I love u all.
2. Bapak Drs. Mario Antonius Birowo, MA., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang selalu sabar membimbing, mengingatkan saya untuk segera menyelesaikan skripsi dan memberikan ilmu yang sangat berguna untuk penelitian saya. Terima kasih banyak, Pak Mario.
3. Seluruh Dosen FISIP UAJY, terima kasih atas bimbingan, pengajaran, dan ilmu yang telah diberikan kepada penulis. Terima kasih juga untuk Mbak, Mas, Bapak dan Ibu di TU yang sudah memberikan semangat selama penulis berkuliah di FISIP UAJY sehingga akhirnya bisa selesai.
4. Ocha Putri, Angela Tarigan, Angela Merici dan teman-teman FISIP UAJY 2016 terima kasih sudah menemani penulis dari zaman menjadi mahasiswa baru di FISIP UAJY. Pokoknya aku sayang kali sama kalian!

5. Nia Kanya, Putri Abyuda, Gek Dian karena sudah setia menyemangati penulis untuk menyelesaikan skripsi
6. Indra Gunawan a.k.a Bembut terima kasih sudah menemani penulis dari 2016 hingga penulis selesai mengerjakan skripsi ini, selalu menyemangati dan selalu ada disetiap kondisi apapun.
7. Mas Bigar, Mas Sano, Paksi yang sudah menyemangati, menemani, membantu penulis selama masa perkuliahan.
8. BEM FISIP UAJY Periode 2018/2019, Panitia FISIP GALAKINGDOM 2018 sudah memberikan warna di kehidupan penulis dan memberikan semangat untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Terima kasih kepada seluruh masyarakat FISIP UAJY dari segala Angkatan, segala jabatan karena sudah mewarnai, menyemangati penulis

Penulis tentu menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis memohon maaf dan menerima kritikan serta saran yang membangun untuk perbaikan skripsi ini menjadi lebih baik. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, 24 Mei 2023

Pande Made Dwi Savitri Rahmawati

MADE DWI SAVITRI RAHMAWATI

No. Mhs : 160905966 / KOM

**STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS PEMERINTAH DAERAH BALI DALAM
MENGHADAPI HOAKS KEMUNCULAN KLASTER BARU PADA
SEKOLAH TATAP MUKA**

ABSTRAK

Penyebaran berita hoaks terus meningkat ditengah-tengah masyarakat. Hal tersebut menyebabkan dampak negatif, bahkan menimbulkan situasi yang berbahaya sehingga merugikan secara finansial, membuat terror psikososial, hingga dapat merugikan persatuan dan keamanan karena hoaks berkaitan unsur SARA. Situasi penyebaran berita hoaks tersebut dapat disebut sebagai situasi krisis, karena penyebarannya secara cepat, dapat mengontrol, meresahkan hingga merugikan, sejalan dengan pengertian dari Millar & Heath (dalam Prasty, 2016). Oleh karena itu, diperlukan manajemen krisis melalui strategi komunikasi yang dapat dilakukan, seperti kontak media massa, tim komunikasi, fakta, konferensi pers berkala, tidak menutup informasi, berhati-hati dalam menyampaikan informasi, komunikasi reputasi, komunikasi empati, dan perbanyak saluran komunikasi (Kriyanto, 2015).

Penelitian ini berfokus kepada strategi komunikasi krisis Pemerintah Daerah Bali dalam menghadapi hoaks kemunculan klaster baru pada sekolah tatap muka. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pengumpulan data yang didapatkan melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Berdasarkan ketiga narasumber, Adhi Tiana Putra selaku Kepala Seksi Pengendalian Operasi UPTD Pengendalian Bencana Daerah BPBD Provinsi Bali, I Gde Wirakusuma Wahyudi S.Sos selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Publik Dinas Komunikasi Informatika Statistik Kota Denpasar dan Drs. I Gusti Ngurah Wiryanata, M.Si sebagai Kepala Bidang Publikasi dan Dokumentasi / Humas menunjukkan bahwa Pemerintah Daerah Bali melakukan 9 strategi komunikasi dalam menghadapi hoaks mengenai kemunculan klaster baru pada sekolah tatap muka

Kata Kunci: *Hoaks, Klaster Baru, Komunikasi Krisis*

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Rekapitulasi Isu Hoaks Virus Corona Tahun 2020	3
Gambar 2.1	Struktur Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali	30
Gambar 2.2	Struktur Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bali	31
Gambar 2.3	Temuan Isu Hoaks	33
Gambar 2.4	Judul Berita mengenai Hoaks Kemunculan Klaster Baru Akibat Pemberlakuan Sekolah Tatap Muka	34
Gambar 2.5	Penanganan Sebaran Isu Hoaks COVID-19	38
Gambar 3.1	Berita Hoaks di Grup Whatsapp	42

DAFTAR ISI

JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG MASALAH	1
B. RUMUSAN MASALAH	8
C. TUJUAN PENELITIAN	8
D. MANFAAT PENELITIAN	8
E. KERANGKA TEORI	9
1. Komunikasi Krisis.....	9
2. Situational Crisis Communication Theory.....	11
3. Strategi Komunikasi Manajemen Krisis.....	12
F. KERANGKA KONSEP	13
1. Berita Hoaks.....	13
2. Klaster.....	16
3. Strategi Komunikasi Krisis.....	16
G. METODOLOGI	19
1. Metode dan Jenis Penelitian.....	19
2. Jenis Data.....	20
3. Teknik Pengumpulan Data.....	21
4. Teknik Analisis Data.....	22

BAB II.....	24
DESKRIPSI LOKASI DAN SUBJEK PENELITIAN.....	24
A. Pemerintah Provinsi Bali.....	24
B. Struktur dan Fungsi Pemerintah Provinsi Bali	29
C. Profil Narasumber	32
D. Pemberitaan Hoaks di Bali mengenai Hoaks Kemunculan Klaster Baru pada Sekolah Tatap Muka	33
BAB III.....	39
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. HASIL TEMUAN DATA PENELITIAN	39
1. Berita Hoaks.....	39
2. Berita Hoaks Klaster Baru pada Sekolah Tatap Muka di Provinsi Bali	41
3. Upaya Menangani Berita Hoaks Klaster Baru pada Sekolah Tatap Muka di Provinsi Bali oleh Pemerintah Provinsi Bali.....	48
B. Analisis Data	61
BAB IV	70
KESIMPULAN DAN SARAN	70
A. KESIMPULAN.....	70
B. SARAN	72
1. Praktis.....	72
2. Akademis.....	72
Lampiran I Transkrip Wawancara.....	79
Lampiran II Transkrip Wawancara	82
Lampiran III Transkrip Wawancara.....	92
Lampiran IV Matriks Penelitian	97
Lampiran V Open Coding.....	105