

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Akademis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	9
1.5 Kerangka Teori.....	9
1.5.1 Situational Crisis Communication Theory	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Isu	16
2.1.1 Pengertian Isu	16
2.1.2 Jenis-jenis Isu.....	17
2.2 Krisis.....	17
2.2.1 Pengertian Krisis	17
2.2.2 Jenis Krisis.....	18

2.3 Manajemen Isu dan Krisis	19
2.3.1 Manajemen Isu.....	19
2.3.2 Manajemen Krisis	22
2.4 Penelitian Terdahulu	27
2.4.1 Strategi Komunikasi Public Relations dan Citra Positif Organisasi (Kasus Public Relations Rumah Sakit “X” di Jakarta).....	27
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Objek Penelitian	35
3.3 Subjek Penelitian	36
3.4 Lokasi Penelitian	36
3.5 Sumber Data.....	36
3.5.1 Data Primer.....	37
3.5.2 Data Sekunder.....	37
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.6.1 Wawancara	38
3.6.2 Observasi	39
3.6.3 Dokumen	40
3.7 Teknik Analisis Data	41
3.7.1 Reduksi Data (Data Reduction)	42
3.7.2 Penyajian Data (Data Display)	42
3.7.3 Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing)	43
3.8 Teknik Keabsahan Data	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	47
4.1.1 Sejarah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sleman	47
4.1.2 Visi, Misi, Motto, dan Maklumat RSUD Sleman	50
4.1.3 Makna Logo RSUD Sleman	51
4.1.4 Struktur Organisasi RSUD Sleman	53
4.2 Hasil Penelitian	53

4.2.1 Manajemen Isu dan Krisis RSUD Sleman Pada Masa Pandemi Covid-19 (Upaya Mengembalikan Citra RSUD Sleman yang Aman Untuk Dikunjungi.....	53
4.3 Pembahasan.....	137
BAB V PENUTUP	146
5.1 Kesimpulan	146
5.2 Saran	148
5.2.1 Bagi RSUD Sleman.....	148
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya	149
DAFTAR PUSTAKA	1
LAMPIRAN	6

DAFTAR TABEL

TABEL 1 SALURAN KOMUNIKASI	25
TABEL 2 METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF	44
TABEL 3 ALUR KOMUNIKASI DAN PELAPORAN	71
TABEL 4 JUMLAH PASIEN COVID-19 MARET-DESEMBER 2020	77
TABEL 5 PENERAPAN APD RASIONAL DI POLI COVID.....	81
TABEL 6 PENERAPAN APD RASIONAL DI RUANG COVID.....	82
TABEL 7 PENERAPAN APD RASIONAL DI RUANG ISOLASI AIRBONE .	83
TABEL 8 PENERAPAN APD RASIONAL DI RUANG KENANGA	84
TABEL 9 PENERAPAN APD RASIONAL DI POLIKLINIK.....	85
TABEL 10 PENERAPAN APD RASIONAL PETUGAS KAMAR JENAZAH & DRIVER.....	86
TABEL 11 KRITERIA KARANTINA	94
TABEL 12 JUMLAH PASIEN COVID-19 MARET 2020-20 FEBRUARI 2021	135

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tahapan Manajemen Krisis.....	12
Gambar 2.1 Isu	16
Gambar 3.1 Komponen Analisis Data Model Interaktif	42
Gambar 3.2 Triangulasi Sumber.....	46
Gambar 4.1 Logo RSUD Sleman	51
Gambar 4.2 Struktur Organisasi RSUD Sleman	53
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Satgas Covid-19 RSUD Sleman.....	61
Gambar 4.4 Tenaga Kesehatan di Poli Covid-19	78
Gambar 4.5 Gedung baru RSUD Sleman yang aman dari Covid-19	79
Gambar 4.6 Skrining awal pengunjung oleh <i>security</i> RSUD Sleman	89
Gambar 4.7 <i>Hand sanitizer</i> otomatis (kiri) dan pengukur suhu otomatis (kanan)	93
Gambar 4.8 <i>Banner</i> ajakan memakai masker.....	101
Gambar 4.9 <i>Sticker</i> ajakan memakai masker di pintu lobi utama	101
Gambar 4.10 Wastafel menuju lobi utama RSUD Sleman	102
Gambar 4.11 Fasilitas <i>hand sanitizer</i>	104
Gambar 4.12 Bangku dengan tanda (X) merah di ruang tunggu pengunjung.....	105
Gambar 4.13 <i>Sticker</i> physical distancing menuju lift	106
Gambar 4.14 Lift barat (kiri) dan lift timur (kanan)	107
Gambar 4.15 Pedal kuning pengganti tombol lift.....	108
Gambar 4.16 <i>Humidifier</i> di sebelah loket pendaftaran	109
Gambar 4.17 <i>Humidifier</i> (tengah) beserta <i>hand sanitizer</i> (sisi kiri & kanan <i>humidifier</i>) di ruang tunggu.....	110
Gambar 4.18 Halaman Utama Web resmi RSUD Sleman.....	112
Gambar 4.19 <i>Banner</i> pemeriksaan “ <i>Drive Thru</i> ” (kiri) & unggahan mengenai pemeriksaan “ <i>Drive Thru</i> ” di Instagram.....	118
Gambar 4.20 <i>Banner</i> pencegahan Covid-19	121
Gambar 4.21 <i>Banner</i> promosi Klinik Covid-19 RSUD Sleman	121
Gambar 4.22 Poster etika batuk.....	122
Gambar 4.23 <i>Event</i> “Indonesia Quality Expo 2020”	123
Gambar 2.24 Webminar “Budaya Hidup Sehat Di Era AKB” (kiri) dan Poster Webminar “Pelayanan kesehatan Ibu & Anak di Era Pandemi <i>dan New Normal</i> ” (kanan)	124
Gambar 4.25 Pilihan menu F.A.Q pada website resmi RSUD Sleman	126
Gambar 4.26 Instagram RSUD Sleman	128
Gambar 4.27 Kanal Youtube RSUD Sleman	130
Gambar 4.28 Akun Facebook Pkrs RSUD Sleman	131
Gambar 4.29 Akun Twitter RSUD Sleman.....	132
Gambar 4.30 TV di ruang tunggu lantai 1 (kiri) dan lantai 4 (kanan)	133

Gambar 4.31 Kegiatan edukasi mengenai Covid-19 secara langsung (atas) & kegiatan edukasi terkait vaksinasi (bawah) 134