

# Analisis Bibliometrik Trend Penelitian Komunikasi Krisis *Public Relations* di Indonesia

*Bibliometric Analysis of Public Relations Crisis Communication Research in Indonesia*

Vivien Febri Astuti<sup>1</sup> Abung Supama Wijaya<sup>2</sup> Bayu Suriaatmaja Suwanda<sup>3</sup> Willy Bachtiar<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Sekolah Vokasi IPB University, Jln Kumbang No. 14 Bogor, Indonesia

## ABSTRACT

*This research aims to analyze the development of research on crisis communication in public relations, classify it based on trends, and identify potential variables for future research. This study uses a literature review method or bibliometric analysis approach. The research started with defining the keywords "crisis communication in public relations" and "articles" using the Publish or Perish application with Google Scholar as the database. Within the range of 2018-2023, 235 relevant research articles were found on the theme and analyzed using VOSViewer. The results of the study show the development trend of public relations crisis communication research which always examines companies that are experiencing a crisis and its resolution, especially during the Covid-19 pandemic.*

**Keywords:** *Bibliometric analysis, Crisis communication, Public relations, VOSviewers*

## ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini untuk menganalisis bagaimana perkembangan penelitian tentang komunikasi krisis *public relations* untuk kemudian diklasifikasikan berdasarkan trendnya serta untuk mengetahui apa saja topik yang dapat menjadi variabel pada penelitian dimasa yang akan datang. Penelitian ini menggunakan metode literature review atau tinjauan pustaka yang menggunakan pendekatan analisis bibliometrik. Penelitian dimulai dari pendefinisian kata kunci "komunikasi krisis public relations" dan "artikel" pada aplikasi Publish or perish dengan google scholar sebagai database. Dalam rentang tahun 2018-2023 ditemukan 235 artikel penelitian yang relevan dengan tema dan dianalisis menggunakan VOSViewers. Hasil penelitian menunjukkan perkembangan trend penelitian komunikasi krisis public relations yang selalu mengkaji perusahaan-perusahaan yang sedang mengalami krisis dan penyelesaiannya khususnya pada masa pandemi Covid-19.

**Kata Kunci:** *Analisis bibliometrik, Komunikasi krisis, Public relations, VOSviewers*

## 1. PENDAHULUAN

Komunikasi krisis dalam *public relations* adalah suatu strategi yang digunakan oleh organisasi atau perusahaan dalam menghadapi situasi darurat atau krisis yang dapat mengancam reputasi mereka. Hal ini melibatkan komunikasi yang efektif dengan para pemangku kepentingan (*stakeholders*) seperti karyawan, pelanggan, investor, dan media untuk mengelola dampak dari krisis tersebut. Komunikasi krisis menurut para ahli merupakan penyusunan strategi agar pesan dapat tersampaikan dengan efektif di saat krisis tengah berlangsung.

Penelitian terkini telah menyoroti pentingnya komunikasi krisis yang efektif dalam mengurangi dampak negatif dari krisis. Studi-studi ini menunjukkan bahwa organisasi yang merespon cepat dan berkomunikasi secara transparan dan jujur dengan para pemangku kepentingan mereka akan lebih berhasil dalam mengurangi dampak krisis terhadap reputasi perusahaan. Beberapa artikel penelitian menjelaskan krisis yang dialami perusahaan banyak terjadi saat masa covid-19 baik perusahaan swasta maupun lembaga pemerintahan (ADHYTAMA, 2022; Angendari, 2021; Aziz & Wicaksono, 2020; Goeritman, 2021a; Novita, 2022). Selain itu, penelitian juga menunjukkan bahwa penggunaan media sosial dalam komunikasi krisis dapat menjadi sangat efektif. Dalam era dimana informasi dapat menyebar dengan sangat cepat melalui media sosial, organisasi dapat menggunakan platform ini untuk memberikan informasi yang akurat dan menyebarluaskan informasi kepada para pemangku kepentingan mereka secara lebih cepat dan luas (Akhyar & Pratiwi, 2019; Angendari, 2021; Solihin, 2021). Komunikasi krisis dalam *public relations* di Indonesia menjadi semakin penting seiring dengan meningkatnya kompleksitas bisnis dan keberadaan media sosial yang semakin kuat pengaruhnya. Beberapa krisis yang pernah terjadi di Indonesia, seperti kasus kecelakaan pesawat, bencana alam, atau skandal korupsi, menunjukkan betapa pentingnya sebuah organisasi atau perusahaan dalam mengelola krisis dengan baik agar dapat meminimalkan dampak negatifnya pada reputasi mereka. Dalam penanganan krisis, penting untuk mempertimbangkan komunikasi krisis sebagai strategi utama dalam mengatasi situasi tersebut. Dengan mengambil langkah-langkah yang tepat dan berkomunikasi secara efektif dengan para pemangku

kepentingan, organisasi dapat meminimalkan dampak negatif dari krisis dan membangun kembali reputasi perusahaan. Berdasarkan penelusuran sbelumnya, maka penulis tertarik melakukan penelitian mengenai “Analisis Bibliometrik Trend Penelitian komunikasi krisis public relations di Indonesia” dengan pokok permasalahan utama pada penelitian ini adalah: (1) Bagaimana trend dari research mengenai komunikasi krisis Public Relations di Indonesia (2) Bagaimana arah penelitian komunikasi krisis dimasa mendatang?

## 2. METODE

Penelitian menggunakan data publikasi artikel penelitian di Indonesia dengan *keyword* komunikasi krisis *public relations*. Pengumpulan data melalui penelusuran menggunakan publish or perish dalam kurun waktu 2018-2023. Data berupa jumlah publikasi pertahun, jurnal yang memuat bidang komunikasi krisis public relations. Sedangkan untuk tren perkembangan publikasi dianalisis dengan menggunakan software VOSViewers. Adapaun metode analisis bibliometrik pada penelitian ini digunakan dengan lima langkah mengacu pada tahapan yang diperkenalkan oleh Fahimnia et al. (2015). Tahapan tersebut meliputi: Mendefinisikan kata kunci "Komunikasi Krisis Public Relations" untuk memulai pencarian informasi (*Defining Search Keywords*), Melakukan pencarian informasi awal untuk mendapatkan hasil pencarian pertama (*Initial Search Result*), Menyempitkan hasil pencarian informasi untuk mendapatkan data yang lebih relevan (*Refinement of the Search Results*), mengumpulkan data awal dan membuat statistik dari data tersebut (*Compiling Statistics on the Initial Data*), dan Menganalisis data yang telah dikumpulkan (*Data Analysis*).

### 1. Tahapan *Defining Search Keywords*

Penulis melakukan penelusuran literatur pada bulan Februari 2023 dengan menggunakan kata kunci 'Komunikasi Krisis Public Relations'. Software PoP yang memiliki database dari Google Scholar digunakan untuk mengumpulkan data. Pertama-tama, penulis memasukkan query ke dalam perangkat lunak PoP dengan kata kunci 'Komunikasi Krisis Public Relations' dan menetapkan kriteria khusus untuk hanya mencari artikel ilmiah yang sudah dipublikasi dalam jurnal. Penulis tidak mencari artikel di surat kabar, majalah, buku, resensi buku, atau bab buku. Setelah itu, penulis menemukan 235 artikel dalam pencarian awal dari database Google Scholar yang telah dipublikasikan antara tahun 2018-2023.

### 2. Tahapan *Initial Search Results*

Tabel 1 menunjukkan daftar sepuluh artikel teratas yang teridentifikasi oleh PoP (Unrefined Search).

Penulis	Judul	Cited by
D Yuanita	Peran key opinion leader dalam strategi public relations pada komunikasi krisis perusahaan (Yuanita, 2021)	6
Alifa Nur Fitri; Fitri; Abdul Karim, Farida Rachmawati	Strategi Komunikasi Krisis Maskapai Penerbangan di Indonesia (Studi Analisis Komunikasi Krisis Adam Air, Air Asia dan Sriwijaya Air dalam Menghadapi Krisis Kecelakaan Pesawat melalui Prespektif Komunikasi Islam) (Fitri et al., 2021)	11
F. Aliftha, Hapsari DR.	Efektivitas Strategi Cyber Government Public Relations dalam Diseminasi Informasi Kesehatan sebagai Bentuk Komunikasi Krisis (Aliftha & Hapsari, 2021)	1
MT. Amali	Strategi Komunikasi Krisis Public Relations PT. Lion Mentari Airlines Dalam Merespon Kasus Kecelakaan Pesawat Lion Air JT610 (Amali, 2019)	6
Yulianti W, Boer F	Manajemen krisis public relations dalam menangani penolakan imunisasi measles rubella (Yulianti & Boer, 2020)	23
FP Sari	Komunikasi Krisis Humas Pemerintahan Kabupaten Kuningan Jawa Barat Dalam Menghadapi Krisis (Governance Crisis Communication Strategy of Public Relations) (Sari, 2018)	8

### 3. *Refinement Of The Search Results*

Fachruddin. F, Edison.E.	Komunikasi Krisis Public Relations alam Manajemen Isu Aduan Siswa Stres Saat Pandemi Covid-19 Di Jakarta (Fachruddin et al., 2020)	2
Ita Suryani, Asriyani Sagiyanto	Strategi Manajemen Krisis Public Relations PT Blue Bird Group (Suryani & Sagiyanto, 2018)	10
Salsabilla Arum Puspitasari & Subhan Afifi	Analisis Strategi Komunikasi Krisis Klinik Kesehatan Gigi di Masa Pandemi COVID-19 (Puspitasari & Afifi, 2022)	6
Kenni Cea1, Rut Rismanta Silalahi, Ratu Nadya	Strategi Manajemen Krisis Public Relations Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI) (Cea et al., 2020)	3

Penulis mengeluarkan artikel yang tidak memenuhi untuk kriteria screening, Tabel 2 memperlihatkan hasil dari proses ini. Referensi dari artikel-artikel yang tampaknya penting telah memenuhi persyaratan. Dari total 235 artikel yang ditemukan dalam database, klasifikasinya adalah sebagai berikut:.

Tabel 2 : *Screening* artikel

Search Screening	Jumlah Artikel
Strategi dan Peran Public Relations	121
Krisis Public Relations	44
Penggunaan Sosial Media	26
Lainnya (Pemasaran, Branding )	44
Jumlah	235

Tabel 3 : *Screening* Object Penelitian

Object Penelitian	Jumlah Artikel
Pemerintahan	19
Swasta	25
Jumlah	44

#### 4. Tahapan *Compiling Statistics On The Initial Data*

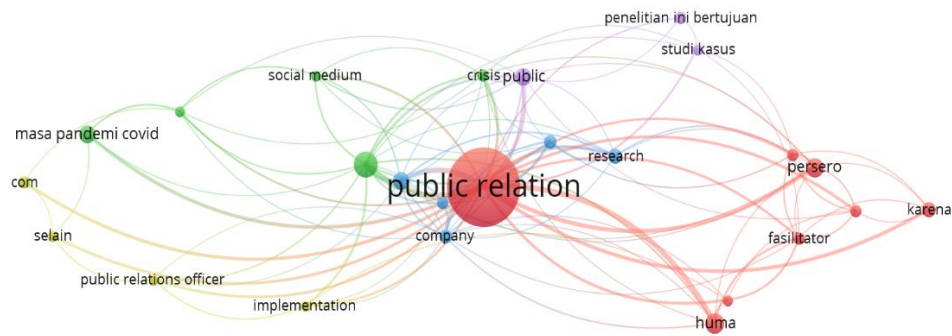
Setelah dilakukan perbaikan, hasil dari pencarian literatur diunduh dan disimpan dalam aplikasi Zotero. Kemudian, data tersebut diekspor ke dalam format RIS agar dapat memasukkan semua informasi penting yang terkait dengan makalah, seperti judul, nama penulis, abstrak, kata kunci, serta spesifikasi jurnal seperti jurnal publikasi, tahun publikasi, volume, terbitan, dan halaman.

#### 5. Tahapan *Data Analysis*

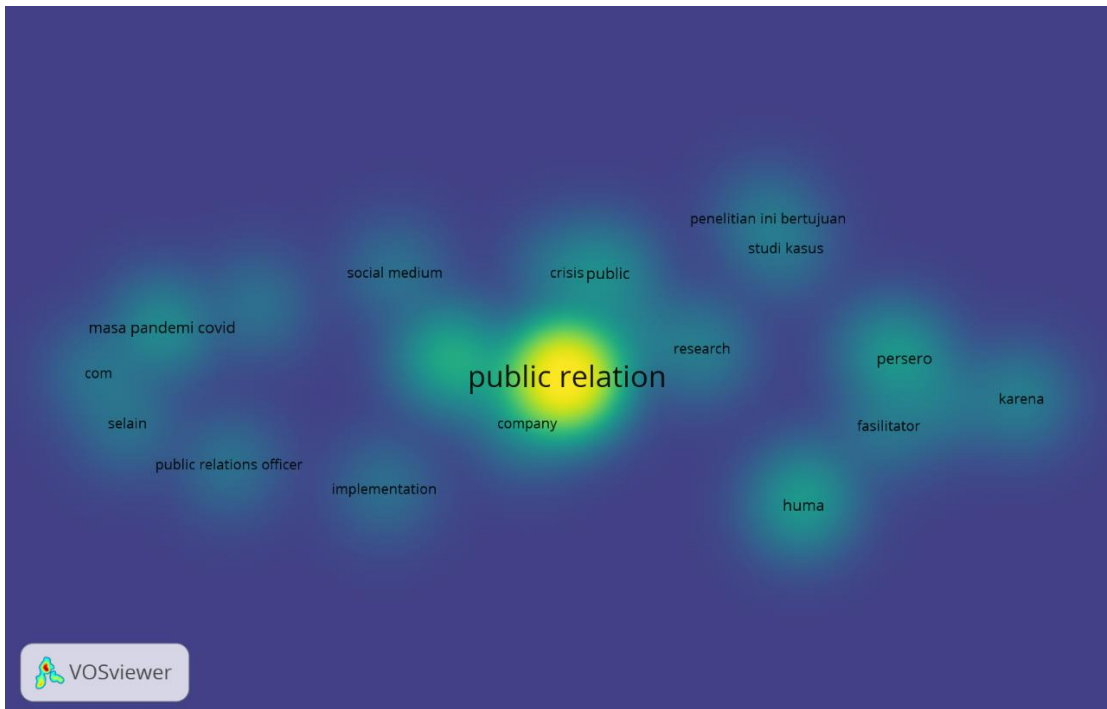
Makalah ini mengadopsi analisis bibliometrik pada kata kunci "komunikasi krisis public relations" dengan menyempitkan pencarian pada kategori "Bisnis dan Manajemen" dari database Google Scholar. Untuk melakukan analisis bibliometrik, aplikasi PoP digunakan dan sebanyak 235 artikel ditemukan dalam hasil pencarian awal. Setelah melakukan penyempitan hasil pencarian dengan mengikuti kategori yang telah ditentukan, maka tersisa 44 artikel yang dijadikan sebagai sampel dalam analisis bibliometrik dalam makalah ini.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan penelitian menunjukkan bahwa artikel berjudul "Manajemen krisis public relations dalam menangani penolakan imunisasi measles rubella" yang ditulis oleh Wulan Yulianti dan Rino Febrianno Boer (Yulianti & Boer, 2020) memperoleh 23 kutipan dalam berbagai publikasi. Artikel yang kedua Implementasi big data pada sosial media sebagai strategi komunikasi krisis pemerintah paling banyak dikutip adalah artikel milik Olih Solihin memiliki total 13 kutipan (Solihin, 2021). Setelah melakukan perhitungan frekuensi kutipan dan metrik lainnya, penulis melakukan analisis keluaran dari aplikasi PoP dengan menggunakan aplikasi VOSviewer untuk mengidentifikasi kata kunci yang sering muncul dalam literatur tentang topik yang diteliti. Aplikasi VOSviewer digunakan untuk membuat peta bibliometrik dalam tiga bentuk visualisasi yang berbeda, yaitu visualisasi jaringan, visualisasi overlay, dan visualisasi kepadatan. Terdapat 25 *items*, 5 *cluster*, 108 links yang berkaitan dalam keyword komunikasi krisis *Public Relations*.



Gambar 1: Visualisasi Trend Penelitian



Gambar 2: Visualisasi Overlay Trend Penelitian

Penelitian-penelitian berkaitan dengan bagaimana peran dan strategi Public Relations mendominasi pencarian artikel antara lain membahas bagaimana strategi dalam perusahaan dalam meningkatkan citra dan marketing *Public Relations* (Adi & Sutarso, 2018; Amanda et al., 2022; Anggraeni & Fauzi, 2021). Artikel lainnya membahas bagaimana peran Humas dalam menghadapi Krisis yang tidak berkaitan dengan pandemi antara lain (Andriyani &

Nurdiarti, 2018; Anggraeni & Fauzi, 2021; Arif & Imran, 2018). Penelitian yang membahas covid antara lain sebanyak 168 artikel jurnal yang terdiri dari instansi swasta dan pemerintahan. Pada instansi pemerintahan ulasan artikel menjelaskan bagaimana strategi Humas dalam menghadapi krisis (Anugerah & Drajat, 2021; Fajri & Mawadati, 2018; Ferdiana & Hidayati, 2022; KHAIRINA, 2022; Laksana, 2021) dengan penelitian berkaitan dengan bagaimana instansi bertahan menghadapi pandemi Covid-19 antara lain penggunaan media sosial sebagai sarana informasi efektif dalam penanganan komunikasi krisis dalam instansi (Angendari, 2021; Goeritman, 2021b; Nasution, 2022; Saputri et al., 2021; Solihin, 2021; Sutawijaya, 2022). Sedangkan penelitian yang fokus dengan krisis public relations dalam masalah internal dan masalah eksternal seperti covid dan masalah ekonomi dengan total 44 artikel pembahasan krisis menjelaskan bagaimana perusahaan dan strategi serta Public Relations dalam menghadapi krisis (Adha & ..., 2022; Aqmal, 2021; Arif & Imran, 2018; Fachruddin et al., 2020)

Dalam pembahasan ini menghasilkan beberapa kebaruan yang akan menjadi acuan dalam penanganan krisis *public relations* dimasa mendatang antara lain:



Gambar 3: Kebaruan dalam penelitian krisis *public relations*

Penelitian-penelitian pada masa yang akan datang mengenai krisis *public relations* dapat membahas mengenai topik-topik yang tertera pada gambar 3. Pengembangan topik penelitian mengenai public relations akan selalu menjadi kajian yang menarik bagi para akademisi dan praktisi karena selalu menyesuaikan dengan perkembangan zaman serta isu yang berkembang di masyarakat.

#### 4. KESIMPULAN

Penelitian ini membahas 43 artikel yang terkait dengan topik "Komunikasi Krisis Public Relations". Artikel-artikel tersebut dikumpulkan dari *database* Google Scholar dengan menggunakan software PoP. Sebelumnya, telah dilakukan *screening* pada 235 artikel pada tahap awal pencarian dan 44 artikel terpilih setelah disempitkan berdasarkan kategori yang telah ditentukan. Hal ini menunjukkan penurunan sebesar 86,7%. Kesenjangan dalam penelitian ini memberikan arahan untuk agenda penelitian di masa depan dalam topik ini. Analisis bibliometrik dianggap sebagai salah satu metode ilmiah yang menggunakan pendekatan retrospektif dan mampu menganalisis faktor-faktor yang kompleks dengan cakupan data yang luas. Keuntungan pemanfaatan analisis bibliometrik sebagai upaya untuk mendapatkan data ilmiah melalui perkembangan ilmiah yang dapat dilakukan relatif lebih mudah meskipun menggunakan jumlah data yang besar dan memiliki tingkat kompleksitas yang tinggi. Publikasi artikel yang dianalisis dengan memanfaatkan metode bibliometrik menyimpulkan bahwa kajian penelitian terdahulu dalam rentan

waktu 2018-2023 banyak yang membahas terkait komunikasi krisis *public relations* namun pembahasan terkait krisis Covid-19 masih banyak dilakukan hal ini berkaitan dengan kondisi perusahaan baik bidang pemerintahan maupun swasta dalam menghadapi krisis covid-19 sehingga penelitian ditahun selanjutnya diharapkan dapat memberikan komunikasi resiliensi dalam bertahan serta membangun kembali di bidang public relations. Selanjutnya kajian-kajian komunikasi krisis yang telah dilakukan lebih menjelaskan secara deskriptif bagaimana perusahaan atau instansi mengelola krisis namun belum ada kajian perbandingan ataupun pembahasan krisis secara global.

### **Keterbatasan**

Studi saat ini memiliki setidaknya dua keterbatasan. Pertama, penelitian ini didasarkan pada jumlah kata kunci yang terbatas dan mungkin juga dibatasi oleh database yang digunakan untuk mengumpulkan artikel. Kedua, meskipun penelitian ini menggunakan alat formal seperti PoP, VOSviewer dan Mendeley, penilaian subyektif penulis masih dapat mengarah pada identifikasi kesalahan.

Penelitian lebih lanjut lebih baik bila menggunakan ukuran sampel yang lebih besar dengan memperluas kata kunci yang digunakan dan database yang digunakan. Selain itu, disarankan untuk membandingkan hasil analisis.

### **5. DAFTAR PUSTAKA**

- Adha, S. & Rohimakumullah, M A A (2022). Peran Humas dalam Menangani Krisis Citra Sistem OSS di Kementerian Investasi Indonesia. *Jurnal Pendidikan dan Riset Sosial Humaniora (KAGANGA)*. 5(1): 35-41
- Adhytama, R. (2022). Komunikasi Korporat dalam Merespon Krisis Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Protokol Pencegahan Kesehatan Covid-19 Menuju Kondisi New normal di lingkungan PT. Pertamina (Persero) Refinery Unit VI Balongan Tahun 2020) [etd.repository.ugm.ac.id](http://etd.repository.ugm.ac.id).
- Adi, A. S., & Sutarso, D. (2018). Peran dan Fungsi Public Relations dalam Mempertahankan Citra Perusahaan (Studi Deskriptif Kualitatif Peran dan Fungsi Public Relations Hotel Brothers Solo Baru dalam mempertahankan Citra Positif Perusahaan. [eprints.ums.ac.id](http://eprints.ums.ac.id).
- Akhyar, D., & Pratiwi, A. (2019). Media Sosial dan Komunikasi Krisis. *Ultimacomm: Jurnal Ilmu Komunikasi*, <https://ejournals.umh.ac.id/index.php/FIKOM/article/view/1112>
- Alifha, F., & Hapsari, D. (2021). Efektivitas Strategi Cyber Government Public Relations dalam Diseminasi Informasi Kesehatan sebagai Bentuk Komunikasi Krisis. *Jurnal Sains Komunikasi Dan Pengembangan Masyarakat*. 5(6): 837-879
- Amali, M. (2019). Strategi Komunikasi Krisis Public Relations PT. Lion Mentari Airlines Dalam Merespon Kasus Kecelakaan Pesawat Lion Air JT610. *Jurnal Audience: Jurnal Ilmu Komunikasi* 2(2)
- Amanda, A., Hamidah, S., Rusdiana, R., Muhammad, F. (2022). Peran Public Relations di Industri Perhotelan. *Cebong* <https://plus62.isha.or.id/index.php/cebong/article/view/15>
- Angendari, D. (2021). Menelaah Pesan Pemerintah Terkait Krisis Covid-19 di Media Sosial. *Jurnal Riset Komunikasi*, <http://www.jurnalrisetkomunikasi.org/index.php/jrk/article/view/327>
- Anggraeni, R., & Fauzi, R. (2021). Strategi Humas Kepolisian dalam Membentuk Citra Organisasi Polri. *Prosiding Hubungan Masyarakat*, <https://karyailmiah.unisba.ac.id/index.php/humas/article/view/27246>
- Anugerah, S., & Drajat, M. (2021). Strategi Media Relations Pemerintah Kabupaten Bandung dalam Menangani Krisis Pandemi Covid-19. *Prosiding Hubungan Masyarakat*, 2(7): 580-585
- Aqmal, I. (2021). Strategi Komunikasi Krisis Humas Pemerintah Kota Depok. [repository.unpas.ac.id](http://repository.unpas.ac.id). <http://repository.unpas.ac.id/53447/>
- Arif, A., & Imran, A. (2018). Analisis Strategi Komunikasi Krisis Humasda PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasional 2 Bandung (Studi Deskriptif Dalam Kasus Penertiban Lahan Stasiun Barat) *Alfuad: Jurnal Sosial Keagamaan*, <https://ojs.iainbatusangkar.ac.id/ojs/index.php/alfuad/article/view/1204>
- Aziz, M., & Wicaksono, M. (2020). Komunikasi Krisis Pemerintah Indonesia dalam Penanganan Covid-19. *Masyarakat Indonesia*, <http://jmi.ipsk.lipi.go.id/index.php/jmiipksk/article/view/898>
- Cea, K., Silalahi, R., & Nadya, R. (2020). Strategi Manajemen Krisis Public Relations Komisi Perlindungan Anak Indonesia (Kpai). *MEDIASI: Jurnal Kajian Media, Bahasa, Komunikasi*, 1(3): 228-236
- Fachruddin, F., Edison, E dkk (2020). Komunikasi Krisis Public Relations dalam Manajemen Isu Aduan Siswa Stres Saat Pandemi Covid-19 Di Jakarta. *Jurnal Syntax Admiration*. 1(8): 1086-1098
- Fajri, C., & Mawadati, S. (2018). Manajemen Krisis Pemerintah Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal ASPIKOM: Asosiasi Pendidikan Tinggi Ilmu Komunikasi*. 3(4): 783-798
- Ferdiana, F., & Hidayati, Y. (2022). Komunikasi krisis Pemerintah Daerah Kabupaten Bangka pada pemberitaan efek samping vaksin COVID-19. *JURKOM: Jurnal Riset Komunikasi*, 5(1): 16-31

- 
- Fitri, A., Fitri, F., Karim, A., Rachmawati F.(2021). Strategi Komunikasi Krisis Maskapai Penerbangan di Indonesia (Studi Analisis Komunikasi Krisis Adam Air, Air Asia dan Sriwijaya Air dalam Menghadapi Krisis Krisis Kecelakaan Pesawat melalui Prespektif Komunikasi Islam). *Jurnal Media, Public Relations dan Komunikasi*, 1(2): 89-100
- Goeritman, H. (2021a). Komunikasi Krisis Pemerintah Indonesia di Masa Pandemi Covid-19 melalui Media Sosial *JURNAL IPTEKKOM: Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komunikasi*.23(1): 1-19
- Goeritman, H. (2021b). Komunikasi Krisis Pemerintah Indonesia di Masa Pandemi Covid-19 melalui Media Sosial *JURNAL IPTEKKOM: Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komunikasi*.23(1): 1-19
- Khairina, R. (2022). Strategi Komunikasi Krisis Diskominfo Kabupaten Sleman Dalam Mitigasi Covid-19 Kepada Masyarakat (Studi Kasus Periode Maret – Desember 2020 Pada Akun Instagram @Kabarsleman) [etd.umy.ac.id](http://etd.umy.ac.id). <https://etd.umy.ac.id/id/eprint/31258/>
- Laksana, M. (2021). Krisis PPKM Darurat Di Pulau Jawa: Bagaimana Para Gubernur Mengkomunikasikannya Melalui Instagram. *Ministrate: Jurnal Birokrasi Dan Pemerintahan Daerah*. 3(3): 213-224
- Nasution, I. (2022). Peran Sosial Media Dalam Manajemen Krisis di Masa Pandemi Covid-19. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*. 7(2): 2099-2106
- Novita, S. (2022). Manajemen Krisis Objek Wisata Sari Ater dalam Menghadapi Pandemi Covid-19. *Bandung Conference Series: Public Relations*. 2(3): 350-359
- Puspitasari, S., & Afifi, S. (2022). Analisis Strategi Komunikasi Krisis Klinik Kesehatan Gigi di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Mahasiswa Komunikasi Cantrik*,. 2(1): 63-80
- Saputri, C., Lestari, P., & Sosiawan, E. (2021). Audit komunikasi media sosial di masa krisis COVID-19. *Jurnal Ilmu Komunikasi*. 19(1): 19-41
- Sari, F, Nugrahani R U. (2018). Strategi Tata Kelola Komunikasi Krisis Humas Pemerintahan Kabupaten Kuningan Jawa Barat dalam Menghadapi Bisnis. *Channel Jurnal Komunikasi*. 7(2): 89-96
- Solihin, O. (2021). Implementasi big data pada sosial media sebagai strategi komunikasi krisis pemerintah. *Jurnal Common*,. <http://ojs.unikom.ac.id/index.php/common/article/view/5123>
- Suryani, I., & Sagiyanto, A. (2018). Strategi manajemen krisis public relations pt blue bird group. *Communication*,. <https://journal.budiluhur.ac.id/index.php/comm/article/view/624>
- Sutawijaya, A. (2022). Strategi Komunikasi Krisis Di Media Sosial Gubernur Dki Jakarta Anies Baswedan Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19. *KOMUNIKA: Jurnal Kajian Komunikasi Dan ....*. <http://ejournal.unis.ac.id/index.php/DK/article/view/2550>
- Yuanita, D. (2021). Peran key opinion leader dalam strategi public relations pada komunikasi krisis perusahaan. *PRofesi Humas*. 6(1): 23-44
- Yulianti, W., & Boer, R. (2020). Manajemen krisis public relations dalam menangani penolakan imunisasi measles rubella. *PRofesi Humas*. 4(2): 290-311