

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
<i>ABSTRACT</i>	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Kerangka Teori	6
1.5.1 Teori Atribusi dalam Krisis	6
1.5.2 Teori Strategi Komunikasi Krisis	9

	1.5.3 Teori <i>Image Restoration</i> : Memperbaiki Citra dan Reputasi	13
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	16
	2.1. Krisis	16
	2.2.1 Definisi Krisis	16
	2.2.2 Karakteristik Krisis	18
	2.2.3 Tipe Krisis	19
	2.2.4 Tahap Krisis	21
	2.2. Komunikasi Krisis.....	24
	2.3. Manajemen Krisis	28
	2.4. Humas atau <i>Public Relations</i>	34
	2.5. Penelitian Terdahulu	39
BAB III	METODE PENELITIAN	41
	3.1. Paradigma Penelitian	42
	3.2. Pendekatan Penelitian	43
	3.3. Metode Penelitian	44
	3.4. Subjek Penelitian	45
	3.5. Objek Penelitian	45
	3.6. Teknik Pengumpulan Data	45
	3.7. Teknik Analisis Data	48
	3.8. Teknik Validasi Data	48
	3.9. Lokasi dan Waktu Penelitian	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1. Deskripsi Umum Objek Penelitian.....	51
4.1.1. Sejarah Kota Tegal	51
4.1.2. Kondisi Geografis Kota Tegal	52
4.1.3. Logo Kota Tegal	53
4.1.4. Masyarakat Kota Tegal	54
4.1.5. Sejarah Bagian Humas dan Protokol Setda Kota Tegal	55
4.1.6. Struktur Organisasi Bagian Humas dan Protokol Setda Kota Tegal	56
4.1.7. Tugas dan Fungsi Tiap Unit Kerja	56
4.1.8. Visi dan Misi Setda Humas Pemkot Tegal	57
4.1.9. Klarifikasi Pekerjaan	59
4.2. Hasil Penelitian	61
4.2.1. Identifikasi Jenis Krisis yang Dialami	61
4.2.2. Tahapan Krisis yang Dialami Pemerintah Kota Tegal .	71
a. Tahap Prodromal	72
b. Tahap Akut	73
c. Tahap Kronis	74
d. Tahap Resolusi	76
4.2.3. Analisis Strategi Komunikasi Krisis Pemerintah Kota Tegal dalam Mengembalikan Kepercayaan Publik	77
a. Analisis Strategi <i>Corrective Action</i>	80
b. Analisis Strategi <i>Justification</i>	83
c. Analisis Strategi <i>Ingratiation</i>	98

4.3. Pembahasan	110
BAB V PENUTUP	121
5.1. Kesimpulan	121
5.2. Saran	126
5.2.1. Saran untuk Pemerintah Kota Tegal	126
5.2.2. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	128

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Kerangka Pemikiran	15
Gambar 2.1.	Anatomi Krisis	21
Gambar 3.1.	Triangulasi Sumber	49
Gambar 4.1.	Peta Kota Tegal	51
Gambar 4.2.	Logo Kota Tegal	52
Gambar 4.3.	Struktur Organisasi Bagian Humas dan Protokol Setda Kota Tegal	55
Gambar 4.4.	Siti Masitha Soeparno Menerima Penghargaan <i>Indonesian Inspiring Women 2016</i>	67
Gambar 4.5.	Unjuk Rasa ASN Kota Tegal yang Menjadi Sorotan Media .	69
Gambar 4.6.	Pemberitaan Kasus Korupsi Walikota Tegal Siti Masitha Soeparno menjadi <i>Headline News</i> di Berbagai Media Nasional.....	74
Gambar 4.7.	Pemberitaan Instruksi Plt Nur Sholeh agar OPD Lebih Terbuka ke Media	94
Gambar 4.8.	Pemberitaan Plt Nur Sholeh Terbuka untuk Diwawancara....	94
Gambar 4.9.	<i>Screen Capture WhatsApp</i> Penulis dengan Kepala Bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kota Tegal	96
Gambar 4.10.	Sosialisasi Kegiatan Dialog Nasional Pembangunan Kota Tegal	100
Gambar 4.11.	Logo Kota Tegal untuk <i>City Branding</i>	103

Gambar 4.12.	Produk <i>City Branding</i> Kota Tegal	104
Gambar 4.13.	<i>City Branding</i> Kota Tegal pada Media Luar Ruang	104
Gambar 4.14.	Logo <i>City Branding</i> pada Kapal Nelayan sebagai Identitas Tegal Kota Bahari	105
Gambar 4.15.	Pemberitaan Inovasi Pelayanan Publik Kota Tegal “Tegal Melayani”	107
Gambar 4.16.	Pelayanan Administrasi Aparatur Sipil Negara (ASN) “Satu Pintu” Resmi Diluncurkan	108
Gambar 4.17.	Deskripsi Hasil Penelitian	111

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. *Interview Guide* Keseluruhan
- Lampiran 2. Transkrip Wawancara Dengan Nur Sholeh
(Wakil Walikota sekaligus Plt Walikota Tegal)
- Lampiran 3. Transkrip Wawancara dengan Yuswo Waluyo
(Sekretaris Daerah Pemerintah Kota Tegal)
- Lampiran 4. Transkrip Wawancara dengan Hendiati Bintang Takarini
(Kepala Bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kota Tegal)
- Lampiran 5. Transkrip Wawancara dengan Achmad Rifai
(Pejabat Sementara (Pjs) Walikota Tegal)
- Lampiran 6. Wawancara Juru Bicara KPK Febri diansyah
(Kepala Bagian Humas sekaligus juru bicara KPK RI)
- Lampiran 7. Foto Dokumentasi
- Lampiran 8. Cuplikan Pidato Menteri Komunikasi dan Informatika pada
Pertemuan Badan Koordinasi Hubungan Masyarakat Seluruh
Indonesia (BAKOHUMAS)