

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Kerangka Pemikiran.....	11
1.5.1 Manajemen Isu	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Definisi Isu	17
2.1.1 Jenis-jenis isu	18
2.1.2 Tahap Perkembangan Isu	19
2.2 Definisi <i>Public Relations</i>	20
2.2.1 Tugas <i>Public Relations</i>	21
2.2.2 Fungsi <i>Public Relations</i>	22
2.3 Penelitian Terdahulu	22
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Subjek atau Objek	29
3.2.1 Subjek Penelitian	29

3.2.2 Objek Penelitian.....	31
3.3 Sumber Data	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data	32
3.5 Teknik Analisis Data.....	38
3.6 Teknik Keabsahan Data.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Hasil Penelitian	43
4.1.1. Profil Perumda Air Minum Tirta Ampera Kab. Boyolali	43
4.1.2 Sejarah Perumda Air Minum Tirta Ampera Kab. Boyolali.....	44
4.1.3 Visi dan Misi.....	45
4.1.4 Tujuan.....	45
4.1.5 Struktur Organisasi Perumda Air Minum Tirta Ampera Kab. Boyolali	46
4.1.6 Struktur Organisasi Divisi Hukum, Humas dan Sekretariat.....	47
4.1.7 Penerapan Manajemen Isu <i>Public Relations</i> Perumda Air Minum Tirta Ampera Kab. Boyolali dalam Menangani Hasil Uji Bakteriologi di Media Sosial Facebook.....	49
4.2 Pembahasan	70
4.2.1 Identifikasi isu.....	71
4.2.2 Evaluasi dan analisis isu	74
4.2.3 Merumuskan program	77
4.2.4 Pelaksanaan program.....	81
4.2.5 Evaluasi	87
BAB V PENUTUP	89
5.1 Kesimpulan.....	89
5.2 Saran.....	89
5.2.1 Saran Praktis	89
5.2.2 Saran Akademik.....	90
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Table 1 Profil Informan.....	30
------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Hasil uji bakteriologi di media sosial facebook	2
Gambar 2 Kerangka Pemikiran	14
Gambar 3 Isu Muncul Karena Adanya Kesenjangan.....	18
Gambar 4 Struktur Organisasi Perumda Air Minum Tirta Ampera Kab. Boyolali	46
Gambar 5 Struktur Organisasi Divisi Hukum, Humas dan Sekretariat	47
Gambar 6 Kanal pengaduan	50
Gambar 7 Kliping isu hasil uji bakteriologi	51
Gambar 8 Klarifikasi resmi Perumda Air Minum Tirta Ampera Kab. Boyolali di media sosial Instagram.....	61
Gambar 9 Video Klarifikasi Resmi	63
Gambar 10 Konferensi Pers	64
Gambar 11 hasil konferensi pers dimuat di berbagai media online.....	67

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Profil Peneliti
- Lampiran 2 Permohonan Penelitian
- Lampiran 3 Lembar Ijin Penelitian
- Lampiran 4 Transkrip Wawancara Kepala Divisi Hukum, Humas dan Sekretariat
- Lampiran 5 Transkrip Wawancara staf layanan pengaduan mba tata
- Lampiran 6 Transkrip Wawancara Pengguna Facebook menggunakan layanan Perumda Air Minum Tirta Ampera Kab. Boyolali
- Lampiran 7 Transkrip Wawancara Pengguna Facebook menggunakan layanan Perumda Air Minum Tirta Ampera Kab. Boyolali
- Lampiran 8 Transkrip Wawancara Masyarakat pengguna Perumda Air Minum Tirta Ampera Kab. Boyolali
- Lampiran 9 Transkrip Wawancara Masyarakat pengguna Perumda Air Minum Tirta Ampera Kab. Boyolali
- Lampiran 10 Transkrip Wawancara Ahli Akademisi
- Lampiran 11 Surat Permohonan Menjadi Informan dan Surat Persetujuan Menjadi Informan
- Lampiran 12 Dokumentasi Wawancara
- Lampiran 13 Dokumentasi Hasil Uji Bakteriologi di Media Sosial Facebook
- Lampiran 14 Dokumentasi Pelaksanaan Program Manajemen Isu