

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Kebaruan Penelitian	13
1.6 Sistematika Penulisan	19
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA.....	22
2.1 Krisis.....	22
2.2 Komunikasi Krisis.....	24
2.3 Manajemen Komunikasi Krisis	25
2.4 Strategi Humas Pemerintah	31
2.5 Kerangka Konsep dan Model Penelitian	37
BAB III	
METODOLOGI.....	40
3.1 Jenis dan Paradigma Penelitian.....	40
3.2 Metode Penelitian	41
3.3 Objek Penelitian	42
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.5 Teknik Analisis Data.....	44

3.6 Validitas Penelitian	46
3.7 Limitasi Penelitian.....	47
BAB IV	
MANAJEMEN KOMUNIKASI KRISIS HUMAS LEMBAGA PEMERINTAH: HUMAS KEMENTERIAN ATR/BPN.....	48
4.1 Temuan: Manajemen Komunikasi Krisis Biro Humas Kementerian ATR/BPN	48
4.1.1 Monitoring Media.....	54
4.1.2 Analisis Sentimen.....	61
4.1.3 <i>Share of Voice</i> (SOV) Kementerian	65
4.1.4 Media Relations	72
4.1.5 Dampak Krisis Terhadap Lembaga	75
4.1.6 Strategi Manajemen Komunikasi Krisis	76
4.1.7 Evaluasi.....	80
4.2 Analisis & Diskusi Manajemen Komunikasi Krisis Humas Kementerian ATR/BPN.....	82
4.2.1 Strategi Manajemen Komunikasi Krisis	83
4.2.2 Efektivitas Strategi Manajemen Komunikasi Krisis.....	94
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN.....	115
Lampiran 1 - Jadwal Penelitian.....	115
Lampiran II – Dokumentasi Foto dengan Informan Penelitian.....	115
Lampiran III- Hasil Transkrip Wawancara	116

GAMBAR 1.1 Pemberitaan Negatif Kasus Flexing	4
GAMBAR 1.2 Pemberitaan Negatif Mengenai 12.000 Sertifikat Tanah Fiktif	5
GAMBAR 2.1 4 Model Public Relations Grunig & Hunt (1984)	34
GAMBAR 1.4 Model Penelitian.....	37
GAMBAR 4.1 Struktur Organisasi Biro Humas Kementerian ATR/BPN	50
GAMBAR 4.2 Isu Utama Terkait Flexing.....	56
GAMBAR 4.3 Distribusi Isu Periode 11-17 Maret 2023	57
GAMBAR 4.4 Sentimen Media Online Juni 2022	58
GAMBAR 4.5 Statistik Pemberitaan Media Online	59
GAMBAR 4.6 Statistik Pemberitaan Media Cetak.....	60
GAMBAR 4.7 Statistik Pemberitaan Media TV.....	60
GAMBAR 4.8 Analisis Sentimen Tahun 2022.....	63
GAMBAR 4.9 Analisis Sentimen Tahun 2023.....	63
GAMBAR 4.10 Analisis Sentimen Tahun 2023.....	64
GAMBAR 4.11 Analisis Sentimen Tahun 2023.....	65
GAMBAR 4.12 Platform Analisis Kementerian ATR/BPN.....	65
GAMBAR 4.13 SOV Media Sosial Juni 2022	68
GAMBAR 4.14 SOV Antar Kementerian Juni 2022.....	70
GAMBAR 4.15 SOV Antar Kementerian Tahun 2022	70
GAMBAR 4.16 SOV Kementerian ATR/BPN Maret 2023	71