

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
RIWAYAT HIDUP	x
MOTTO	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
1.4.1 Kegunaan Teoritis	10
1.4.2 Kegunaan Praktis	10
1.5 Landasan Pemikiran	11

1.5.1	Landasan Teoritis	12
1.5.2	Landasan Konseptual	12
1.6	Langkah-Langkah Penelitian	13
1.6.1	Lokasi Penelitian	13
1.6.2	Paradigma dan Pendekatan	13
1.6.3	Metode Penelitian	15
1.6.4	Jenis data dan sumber data	16
1.6.5	Teknik Penentuan Informan	18
1.6.6	Teknik Pengumpulan Data	19
1.6.7	Teknik Analisis Data	20
1.6.8	Teknik Penentuan Keabsahan Data	22
BAB II	KAJIAN PUSTAKA	24
2.1	Tinjauan Penelitian Terdahulu	24
2.2	Komunikasi Krisis	34
2.2.1	Definisi Komunikasi Krisis	35
2.2.2	Tujuan Komunikasi Krisis	36
2.2.3	Fungsi Komunikasi Krisis	37
2.2.4	Peran komunikasi dalam krisis	38
2.3	Management Komunikasi Krisis	40
2.3.1	Definisi Manajemen Komunikasi Krisis	40

2.3.2	Tujuan Manajemen Krisis Komunikasi.....	42
2.3.3	Fungsi Manajemen Krisis Komunikasi.....	46
2.4	<i>Image Repair Theory</i>.....	47
2.4.1	<i>Denial</i>	48
2.4.2	<i>Evading responsibility</i>	49
2.4.3	<i>Reducing offensiveness</i>	49
2.4.4	<i>Corrective action</i>	49
2.4.5	<i>Mortification</i>	50
2.5	<i>Issues Management Theory</i>	52
2.5.1	<i>Issue identification</i>	53
2.5.2	<i>Issue analysis</i>	53
2.5.3	<i>Strategy options</i>	54
2.5.4	<i>Action programming</i>	54
2.5.5	<i>Evaluation</i>	54
2.6	<i>Situational Crisis Communication Theory</i>	57
BAB III		63
3.1	Deskripsi Objek Penelitian	63
3.1.1	Sejarah Singkat Dinas Sosial Kota Bandung.....	63
3.1.2	Profil Dinas Sosial Kota Bandung.....	65
3.2	Stuktur Organisasi Dinas Sosial Kota Bandung.....	69

3.3	Visi dan Misi Dinas Sosial Kota Bandung.....	70
3.4	Profil Informan	71
3.5	Hasil Temuan.....	73
3.5.1	<i>Situational Crisis Communication Theory (SCCT)</i>	75
3.5.2	Identifikasi Situasi Krisis (<i>Crisis Identification</i>)	78
3.5.3	Persepsi Tanggung Jawab Krisis (<i>Crisis Responssibility</i>)	84
3.5.4	Strategi Komunikasi Krisis (<i>Crisis Responsse Strategies</i>)	88
3.5.5	Upaya Pemulihan Citra dan Kepercayaan Publik (<i>Reputation Repair</i>) 93	
3.6	Pembahasan	97
3.6.1	Identifikasi Situasi Krisis (<i>Crisis Identification</i>) dalam pengelolaan isu distribusi bantuan sosial di Dinas Sosial Kota Bandung.....	97
3.6.2	Persepsi Tanggung Jawab Krisis (<i>Crisis Responssibility</i>) dalam perspektif publik terhadap Dinas Sosial Kota Bandung.....	106
3.6.3	Strategi Komunikasi Krisis (<i>Crisis Responsse Strategies</i>) dalam meresponss isu bantuan sosial berdasarkan pendekatan <i>Situational Crisis Communication Theory</i> (SCCT)	112
3.6.4	Upaya Pemulihan Citra dan Kepercayaan Publik (<i>Reputation Repair</i>) dalam menjaga legitimasi Dinas Sosial Kota Bandung	116
BAB IV	PENUTUP	120
4.1	Simpulan	120

4.2	Saran	122
DAFTAR PUSTAKA		125
LAMPIRAN.....		130

