

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
MOTTO HIDUP	xvi
RIWAYAT HIDUP	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	18
1.1 Latar Belakang Penelitian	18
1.2 Fokus Penelitian.....	24
1.3 Tujuan Penelitian	24
1.4 Kegunaan Penelitian	25
1.4.1 Kegunaan Akademis.....	25
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	25
1.5 Landasan Pemikiran.....	26
1.5.1 Landasan Teoritis	26
1.5.2 Landasan Konseptual.....	28
1.6 Langkah-langkah Penelitian.....	31
1.6.1 Lokasi Penelitian	31
1.6.2 Paradigma dan Pendekatan Penelitian.....	31
1.6.3 Metode Penelitian.....	32
1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data.....	33
1.6.5 Teknik Pemilihan Informan.....	35
1.6.6 Teknik Pengumpulan Data	36
1.6.7 Teknik Analisis Data	37
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	40
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	40

2.2 Kajian Konseptual.....	51
2.2.1 Hubungan Masyarakat (Humas).....	51
2.2.2 Humas Pemerintah.....	56
2.2.3 Krisis.....	60
2.2.4 Manajemen Krisis Komunikasi	66
2.3 Kajian Teoritis	72
2.3.1 <i>Situational Crisis Communication Theory</i> (SCCT).....	72
2.3.2 Tahapan Manajemen Krisis Komunikasi	73
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	82
3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	82
3.1.1 Profil Rumah Sakit Umum Daerah Sayang Cianjur.....	82
3.1.2 Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Daerah Sayang Cianjur	84
3.1.3 Logo Rumah Sakit Umum Daerah Sayang Cianjur.....	85
3.1.4 Struktur Organisasi Instalasi Humas	86
3.2 Profil Informan.....	88
3.3 Hasil Penelitian	89
3.3.1 Persiapan (<i>Pre Crisis</i>) Humas RSUD Sayang Cianjur dalam Mengantisipasi Peningkatan Keluhan Masyarakat.....	91
3.3.2 Tindakan (<i>Crisis Event</i>) Humas RSUD Sayang Cianjur dalam Mengelola Peningkatan Keluhan Masyarakat	104
3.3.3 Pemulihan Reputasi (<i>Post Crisis</i>) Humas RSUD Sayang Cianjur dalam Mencegah Keluhan Masyarakat Berulang	116
3.4 Pembahasan.....	122
3.4.1 Persiapan (<i>Pre Crisis</i>) Humas RSUD Sayang Cianjur dalam Mengantisipasi Peningkatan Keluhan Masyarakat.....	127
3.4.2 Tindakan (<i>Crisis Event</i>) Humas RSUD Sayang Cianjur dalam Mengelola Peningkatan Keluhan Masyarakat	142
3.4.3 Pemulihan Reputasi (<i>Post Crisis</i>) Humas RSUD Sayang Cianjur dalam Mencegah Keluhan Masyarakat Berulang.....	155
BAB IV PENUTUP	166
4.1 Simpulan	166
4.2 Saran	168
DAFTAR PUSTAKA.....	170