

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

M. Nazir, Metode Penelitian, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.

Ardianto, Soemirat Soleh. 2010. *Dasar-Dasar Public Relation*. PT Remaja.

Rosdakarya. Bandung.

Rachmat Kriyantono. “Teori-teori Public Relations Perspektif Barat & Lokal Aplikasi Penelitian dan Praktik”. (Jakarta: Kencana, 2017).

Rachmat Kriyantono. “*Public Relations, Issue & Krisis Manajement*, pendekatan *Critical Public Relations*, Etnografi Kritis & Kualitatif”. (Jakarta: Kencana, 2015).

Rachmat Kriyantono. “*Best Practice Humas (Public Relations) Bisnis dan Pemerintah : Manajemen humas, Teknik Produksi Media Publisitas dan Public Relations Writing*”. (Jakarta: Kencana, 2021).

Dr. Irene Silviani. “Public Relations Sebagai solusi Komunikasi Krisis”. (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2019).

Fullchis Nurrjahjani, Shinta Maharani Trivena. “*Public Relations, Citra & Praktek*”.(Malang: Polinema Press,2018).

Juhji, bernadheta Nadeak, Opan Arifudin, Marwidin Mustafa, Wahyuni

Choiriyati, Ita Musfirowati Hanika, Rahman Tanjung, Gracia

Rachmi Adiarsi. “Manajemen Humas Pada Lembaga Pendidikan”. (

Bandung : Widina Bhakti Persada Bandung, 2020)

Dr. Agus Salim. “ Teori Paradigma Penelitian Sosial”. (Yogyakarta: Tiara

Wacana, 2016).

Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. “ Effective Public Relations”.

(Jakarta: Kencana, 2007).

Albi Anggito & Johan Setiawan. “ Metodologi Penelitian Kualitatif”. (Sukabumi : CV Jejak, 2018).

Cosmas Gatot Haryono. “ Ragam Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi”. (Sukabumi : CV Jejak, 2020).

Dr.Dakir, MA.“Manajemen Humas di Lembaga Pendidikan Era Global”.(Yogyakarta : K- Media , 2018) hlm3-4

Burhan Bungin, Penelitian Kualitatif , Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial lainnya,(Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2005).

Cholid Narkubo dan H. Abu Achmad, Metodologi Penelitian (Jakarta: Bumi Aksara,2007)

Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, (Bandung: Media kita,2005)

Jefkins, Frank. 2003. *Public Relations*. Erlangga, Jakarta.

Lattimore, D. Baskin. 2010. *Public Relations: Profesi dan Praktik Ed. 3*. (Salemba Humanika. Jakarta.)

Moore, Frazier. *Humas Membangun Citra dengan Komunikasi*. (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya,2004)

Grunig, L. A., Grunig, J. E., & Dozier, D. M. (2002). *Excellent public relations and effective organizations. A study of communication management in three countries*. Mahwah: Erlbaum.

JURNAL :

Aisyah, Rika Wahyuni Dan Rizki Nur. "PARADIGMA FILSAFAT
KONSTRUKTIVISME DALAM PENDIDIKAN AGAMA
ISLAM." [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/59653018/PARAD](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/59653018/PARADIGMA_FILSAFAT_KONSTRUKTIVISME_DALAM_PENDIDIKAN_AGAMA_ISLAM)

IGMA FILSAFAT KONSTRUKTIVISME DALAM PENDIDI
KAN AGAMA ISLAM

Batubara, Juliana. "Paradigma penelitian kualitatif dan filsafat ilmu pengetahuan dalam konseling." *Jurnal Fokus Konseling* 3, no. 2 (2017): 97-98. <https://ejournal.umpri.ac.id/index.php/fokus/article/view/387>

Chintia, B. & Maman C. (2017). Strategi Public Relations dalam Menangani Krisis Pemberitaan Negatif di Media Massa (Studi Deskriptif Kualitatif Strategi Public Relations Grand Royal Panghegar Hotel dalam Menangani Krisis Pemberitaan di Media Massa). *Prosiding Hubungan Masyarakat*, Vol. 3 No. 1. ISSN: 2460-651

Adlina, S. Peran Humas Dinas Pariwisata Kabupaten Lima Puluh Kota Dalam Mempromosikan Wisata Lembah Harau (Doctoral dissertation, FISIP UNPAS, 2022).

Arum Haerani, A. (2021). Manajemen Krisis PT. Siak Prima Sakti Dalam Mempertahankan Citra Perusahaan (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

Ulfa, N., Suadnya, W., & Khusnia, H. N. (2019). Manajemen Krisis Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara Pada Saat Gempa

Bumi Lombok 2018. *JCommSci-Journal Of Media and Communication Science*, 2(2), 97-115.

Putri, M. S. (2021). Manajemen Krisis PT. Kereta Api Indonesia Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Massa Pandemi Covid 19. *The Source: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(1), 1-13.

Alfiyaty, R., Suriady, I., & Maulana, A. C. (2019). Manajemen Krisis dalam Penanganan Pemberitaan Negatif Oknum Anggota oleh Humas Polda Sulawesi Tengah. *Jurnal Komunikasi dan Organisasi J-KO*, 1(2), 81-91.

Kujang, P. P. P. N. D., Romadon, S., & Santoso, A. B. Manajemen Krisis Public Relations Pondok Pesantren Dalam Merespon Isu Radikalisme dan Teroris(studi kasus). *Jurnal AKRAB JUARA* Volume 4 Nomor 4 Edisi November 2019 (121-132).

INTERNET :

Kompas.com. 26 Agustus 2022. “ Survei Indikator : Tingkat Kepercayaan Publik terhadap Polri Turun Tajam”.

<https://nasional.kompas.com/read/2022/08/26/11105081/survei-indikator-tingkat-kepercayaan-publik-terhadap-polri-turun-tajam>

Tempo.co 23. Agustus 2022. “Deretan Pamen Polda Metro Terseret Sambo: Eks Kapolres dan Wadireskrimum Dikurung di Mako Brimob”.

<https://metro.tempo.co/read/1625663/deretan-pamen-polda-metro-terseret-sambo-eks-kapolres-dan-wadireskrimum-dikurung-di-mako-brimob>

Tribunnews.com. 14 Agustus 2022. “ Sosok 4 Pamen Polda Metro Jaya yang Kini di Kurung Gara-gara Terseret Kasus Ferdy Sambo”.

<https://www.tribunnews.com/nasional/2022/08/14/sosok-4-pamen-polda-metro-jaya-yang-kini-dikurung-gara-gara-terseret-kasus-ferdy-sambo>

Detiknews. 7 Oktober 2022. “Kapolda Metro ke Patroli Perintis: Sikat Penjahat, Lindungi Masyarakat!”.

<https://news.detik.com/berita/d-6335089/kapolda-metro-ke-patroli-perintis-sikat-penjahat-lindungi-masyarakat>

Humas.polri. 29 Desember 2022. “ Ditbinmas Polda Metro Jaya Melaksanakan Subuh keliling di Masjid As Sholihin, Manggarai”.

<https://humas.polri.go.id/en/2022/12/29/ditbinmas-polda-metro-jaya-melaksanakan-subuh-keliling-di-masjid-as-sholihin-manggarai/>

News.detik.com. 20 Januari 2023. “ Kapolda Metro Sebut Balap liar di Jakarta Kian Menurun Usai Ada Street Race”.

<https://news.detik.com/berita/d-6539169/kapolda-metro-sebut-balap-liar-di-jakarta-kian-menurun-usai-ada-street-race>

Mediaindonesia. 15 januari 2023. “ Modus Cairan Liquid Vape Berisi Narkoba Diungkap Polda Metro dan BC”.

<https://mediaindonesia.com/megapolitan/551038/modus-cairan-liquid-vape-berisi-narkoba-diungkap-polda-metro-dan-bc>

Liputan6.com. 27 Januari 2023. “Polda Metro Jaya Bongkar Pemalsuan Obat Sakit Gigi dan Antibiotik, 11 Orang Ditangkap”.

<https://www.liputan6.com/news/read/5191463/polda-metro-jaya-bongkar-pemalsuan-obat-sakit-gigi-dan-antibiotik-11-orang-ditangkap>

Viva.co.id. 23 Januari 2023. “Renggut 9 Nyawa, Ternyata Ini Motif Wowon Cs dalam Kasus Pembunuhan Berantai”.

<https://www.viva.co.id/berita/kriminal/1567917-renggut-9-nyawa-ternyata-ini-motif-wowon-cs-dalam-kasus-pembunuhan-berantai>

SINDOnews.com pada Rabu, 04 Januari 2023 "Hasil Survei: Kepercayaan Masyarakat Terhadap Polri Kembali Meningkatkan".

<https://nasional.sindonews.com/read/987047/13/hasil-survei-kepercayaan-masyarakat-terhadap-polri-kembali-meningkat-1672815711>

News.detik.com. 1 desember 2022.” Survei Kepercayaan Lembaga: kepercayaan ke Polri naik 6,1% dalam 2 bulan.” <https://news.detik.com/berita/d-6438066/survei-kepercayaan-lembaga-kepercayaan-ke-polri-naik-61-dalam-2-bulan>

Kompas.com. 4 Januari 2023. “ Survei Indopol: Kepercayaan terhadap polri meningkat jadi 69,35 Persen di Akhir Tahun 2022.”

<https://nasional.kompas.com/read/2023/01/04/18034491/survei-indopol-kepercayaan-terhadap-polri-meningkat-jadi-6935-persen-di>

LAMPIRAN 1

SURAT PERMOHONAN PENELITIAN



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

Nomor : 188 /WD/1 /2022 Jakarta, 25 Januari 2023
Lamp : -
Perihal : Permohonan Penelitian dan Informasi Data

Kepada Yth : Bapak Kabid Humas Polda Metro Jaya

Dengan hormat,

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:

Nama : Shafa Nabilla Diaz Putri
Nomor Induk Mahasiswa : 193516516341
Prodi/Konsentrasi : Ilmu Komunikasi/Public Relations
Alamat Rumah : Jl. Batu Ampar III No.21 RT.14/RW.03
Kramat Jati, Jakarta Timur
HP : 085770211597

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul **Manajemen Krisis Polda Metro Jaya Dalam Menangani Citra Buruk**, Dengan Dosen Pembimbing Dr. Nurhasana Haspiaini, M.Si.

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatiannya dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wakil Dekan,

Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si

LAMPIRAN 2

BUKTI WAWANCARA DARI PERUSAHAAN

POLRI DAERAH METRO JAYA
BIDANG HUBUNGAN MASYARAKAT

LEMBAR DISPOSISI		
NO. AGENDA : 6/95/1/ 2023		TGL. TERIMA SURAT : 25 Januari 2023 JAM :
CATATAN SUBBAG RENMIN		ISI DISPOSISI:
Kepada Yth		<u>Pol (ASUBAG RENMIN)</u>
Surat dari	Universitas Nasional	
No. Surat	: 188/WP/1/2023	- PINTA (ASUBBID STMP DAN JAWABAN & DATA 21 MEA
Tgl Surat	25 Januari 2023	
Perihal	Pemrosesan Penelitian dan informasi data	
DITERUSKAN		
Kepada	Tanggal	Paraf

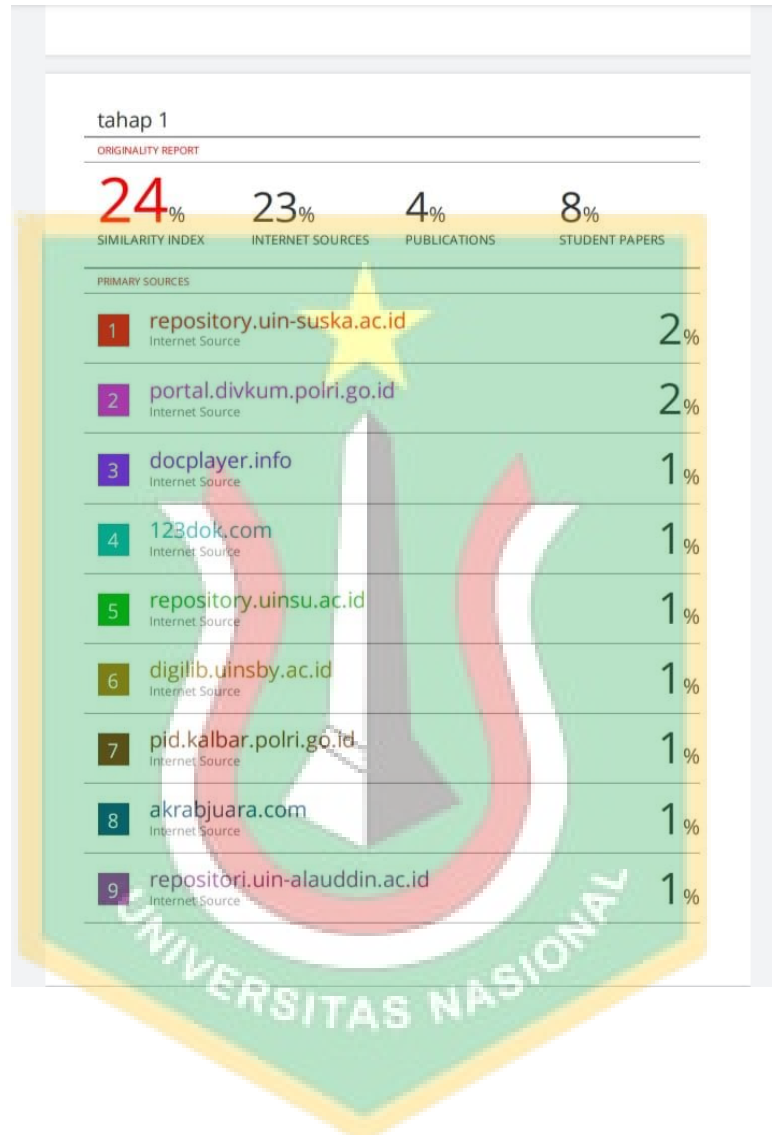
CS Dipindai dengan CamScanner

UNIVERSITAS NASIONAL

26/1/23

LAMPIRAN 3

HASIL CEK TURNITIN



LAMPIRAN TRANSKRIP WAWANCARA

1. Wawancara I

Penulis : Shafa Nabilla Diaz Putri

Narasumber : Kopol Sukadi, S. H., M.M

Jabatan : Kaur Penum Subbid Penmas Bidhumas Polda Metro Jaya

Hari/Tanggal : 31 Januari 2023

Pertanyaan	Jawaban
Apakah berita terkait terlibatnya Anggota Polda Metro jaya dalam kasus Ferdy Sambo di anggap sebuah krisis oleh Humas Polda Metro Jaya?	Kasus Ferdy Sambo yang saat ini sedang berlangsung dipengadilan memang sempat menciderai Institusi Polri, namun sesuai dengan Amanat Undang-undang dan perintah Bapak Kapolri terkait Azas berkeadilan maka kita harus menghargai proses hukum yang sedang berlangsung. Hal ini membuat niat Polri untuk menjadi lebih baik semakin besar.
Bagaimana pengaruh krisis terlibatnya anggota Polda Metro Jaya dalam kasus Ferdy Sambo terhadap	Tentunya kepercayaan publik terhadap Polri mengalami penurunan atas dampak dari kasus tersebut,

<p>citra Polda Metro Jaya?</p>	<p>namun dengan niat dan ikhtiar untuk menjadi lebih baik perlahan tapi pasti kepercayaan publik mulai meningkat dengan program2 yang langsung bisa dirasakan oleh masyarakat dampaknya dan kami yakin dengan perjuangan yang keras dan dukungan dari masyarakat maka Kepercayaan itu akan dapat diraih kembali.</p>
<p>Bagaimana upaya manajemen krisis humas Polda Metro Jaya dalam menanggapi citra buruk ?</p>	<p>Polri adalah Institusi penegakan hukum yang selalu berusaha untuk menjadi lebih baik dalam, dalam hal menanggapi krisis Polri melakukan manajemen krisis sesuai dengan moto Bapak Kapolri yaitu PRESISI, salah satunya dengan melakukan Reward terhadap anggota berprestasi dan Punishment kepada anggota yang melanggar, Polri juga melakukan pembinaan mental dan rohani secara periodik kepada seluruh personil untuk penguatan mental dalam</p>

	<p>menjalani Tugas dan Tanggung jawab sebagai Pelindung Pengayom dan Pelayan Masyarakat.</p>
<p>Bagaimana strategi humas dalam mengembalikan citra positif Polda Metro Jaya?</p>	<p>Humas Polda Metro Jaya dalam mengembalikan citra positif Polda Metro Jaya. Dengan memanfaatkan media sosial yang dimiliki Humas Polda Metro Jaya, Humas Polda Metro Jaya menyampaikan program-program yang dilakukan oleh Polda Metro Jaya beserta Polres jajaran dalam rangka memberikan rasa aman dan nyaman kepada masyarakat.</p>
<p>Bagaimana humas Polda Metro Jaya menyangkal telah melakukan kesalahan dan mengatakan bahwa institusi tidak terlibat sebagai penyebab krisis?</p>	<p>Humas Polda Metro Jaya menyangkal telah melakukan dan mengatakan bahwa institusi tidak terlibat sebagai penyebab krisis. Krisis yang terjadi tersebut merupakan peristiwa/tindakan yang murni dilakukan oleh individu secara pribadi, bukan secara institusi.</p>

<p>Bagaimana Humas Polda Metro Jaya menggunakan strategi menghindar tanggung jawab atau berupaya membatasi tanggung jawabnya pada krisis?</p>	<p>Humas Polda Metro Jaya telah merespon krisis yang telah terjadi serta mengambil langkah-langkah positif dalam menangani krisis yang terjadi tersebut.</p>
<p>Bagaimana cara humas Polda Metro Jaya meredakan serangan atas tindakan yang menyebabkan krisis?</p>	<p>Polda Metro Jaya tidak pernah menganggap ini sebagai sebuah serangan krisis, namun hal ini membuat kami semakin dewasa dan berterimakasih atas segala kritik dari masyarakat sehingga membuat kami introspeksi diri agar bisa menjadi lebih baik lagi dalam melayani masyarakat dengan melakukan program2 yang langsung bersentuhan dengan masyarakat.</p>
<p>Upaya apa yang humas Polda Metro Jaya lakukan dalam memperbaiki kerusakan citra lembaga?</p>	<p>Humas Polda Metro Jaya menyampaikan program-program yang akan, sedang, dan telah</p>

	<p>dilakukan oleh Polda Metro Jaya dan Polres jajaran. Selain itu, juga menyampaikan capaian prestasi yang telah dilakukan oleh Polda Metro Jaya dan Polres jajaran. Program maupun capaian prestasi yang telah dilakukan oleh Polda Metro Jaya dan Polres jajaran disampaikan oleh Humas Polda Metro Jaya melalui media sosial yang dimiliki oleh Humas Polda Metro Jaya maupun melalui mitra media (baik media cetak, elektronik, maupun online).</p>
<p>Bagaimana langkah humas Polda Metro Jaya kedepannya setelah terjadinya krisis?</p>	<p>Kedepan kami akan menjalankan program-program dari Bpk Kapolda sebagai langkah preventif dengan melakukan pelayanan. Kami terbuka untuk kritik dan siap untuk menjadi lebih baik lagi.</p>
<p>Bagaimana cara humas Polda Metro Jaya menyampaikan permohonan maaf setelah terjadinya krisis?</p>	<p>Cara Humas Polda Metro Jaya menyampaikan permohonan maaf setelah terjadinya krisis. Penyampaian</p>

permohonan maaf setelah terjadinya krisis beberapa waktu lalu, telah disampaikan secara langsung oleh Kapolda Metro Jaya, dan juga disampaikan kembali oleh Kabid Humas Polda Metro Jaya melalui Press Release di depan para media (baik media cetak, elektronik, maupun online), yang ditayangkan ke beberapa media (baik media cetak, elektronik, maupun online) dan media sosial milik Humas Polda Metro Jaya.

Dokumentasi dengan informan 1



2. Wawancara II

Penulis : Shafa Nabilla Diaz Putri
 Narasumber : Ipda Riyan Bayu Firdaus
 Jabatan : Pamin Subbid Penmas Bidhumas Polda Metro
 Hari/Tanggal : 6 Febuari 2023

Pertanyaan	Jawaban
<p>Bagaimana upaya manajemen krisis humas Polda Metro Jaya dalam menanggapi citra buruk ?</p>	<p>Ingat kata bapak kapolri yaitu salam presisis. Itulah yang menjadi acuan kami memanajemen krisis yang terjadi. Tetap menjalankan tugas dengan baik dan melayani masyarakat dengan penuh rasa tanggung jawab. menyampaikan capaian prestasi yang telah dilakukan oleh Polda Metro Jaya dan Polres jajaran. Program maupun capaian prestasi yang telah dilakukan oleh Polda Metro Jaya dan Polres jajaran disampaikan oleh humas.</p>
<p>Apakah Humas Polda Metro Jaya membentuk tim khusus untuk manajemen krisis?</p>	<p>Kami tidak memiliki tim khusus untuk mengatasi manajemen krisis, karena anggota humas Polda Metro</p>

	<p>Jaya sudah memiliki bagiannya masing-masing dalam mengatasi krisis.</p>
<p>Bagaimana strategi humas dalam mengembalikan citra positif Polda Metro Jaya?</p>	<p>Dengan menampilkan program-program atau pencapaian prestasi Polda Metro Jaya. Seperti street rest yang di bikin oleh kapolda metro jaya guna meminimalisir balapan liar di jalan .</p>

Dokumentasi informan 2 :



3. Wawancara III

Penulis : Shafa Nabilla Diaz Putri

Narasumber : Bribda Riandi Wira Atmadja

Jabatan : Ur Pemanalis Subbid Multimedia Bidhumas

PoldaMetro Jaya

Hari/Tanggal : 6 Febuari 2023

Pertanyaan	Jawaban
Apakah Pemberitaan negatif di anggap sebuah krisis oleh Humas Polda Metro Jaya?	Ya, karna isu negatif jika tidak segera di atasi dapat menurunkan citra kepolisian.
Bagaimana pengaruh krisis terhadap citra Polda Metro Jaya?	tentu berperangaruh sama halnya seperti isu negatif.
Bagaimana upaya manajemen krisis Humas Polda Metro Jaya dalam menanggapi citra buruk ?	Dengan menaikan pemberitaan positif melalui media online dan media sosial. Dengan pemberitaan positif akan meminimalisirkan serta mengalihkan isu negatif yang dapat mempengaruhi citra polri.
Dalam mengembalikan citra positif	Mengindefikasi terlebih dahulu

Polda Metro Jaya, seperti apa strategi yang dilakukan Humas?	masalah atau isu negatif tersebut, lalu membuat konten foto / video lalu di upload ke media sosial dan media online
--	---

Dokumentasi informan 3:



RIWAYAT HIDUP



SHAFABABILLA DIAZ PUTRI

PUBLIC RELATIONS

SAYA ADALAH MAHASISWA SISWA AKTIF SEMESTER 7 UNIVERSITAS NASIONAL JURUSAN ILMU KOMUNIKASI YANG MENGAMBIL KONSENTRASI PUBLIC RELATIONS.

KONTAK

- ✉ : SHAILLADP19@GMAIL.COM
- ☎ : 085770211597
- 🏠 : JL. DANAU LIMBOTO NO.13
BENDUNGAN HILIR, JAKARTA PUSAT
10210

SKILL

- DISIPLIN WAKTU
- MAMPU BEKERJA SAMA DALAM TIM
- BERKOMUNIKASI DENGAN BAIK
- MEMPUNYAI RASA INGIN TAHU YANG TINGGI
- PEMASARAN
- BISA MENGGUNAKAN MICROSOFT OFFICE

PENDIDIKAN

- SMAN 7 JAKARTA 2017
- UNIVERSITAS NASIONAL 2019
ILMU KOMUNIKASI

EXPERIENCE

- MENJADI PANITIA PADA ACARA SEVEN CUP DI SMAN 7 JAKARTA 2019
- MENJADI PANITIA PADA ACARA PEKAN RAYA KOMUNIKASI 2022
- MAGANG DI POLDA METRO JAYA BAGIAN HUMAS SELAMA 3 BULAN 2022