

**MANAJEMEN KRISIS DINAS KOMINFO KABUPATEN KEBUMEN BERKAITAN
DENGAN PEMBERITAAN KEBUMEN SEBAGAI KABUPATEN TERMISKIN DI
JAWA TENGAH**

Resy Silviana, Agus Naryoso, Wiwid Noor Rakhmad

resysilviana12@gmail.com

Program Studi S1 Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7645407

Laman: <https://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

This study examines the response of the Kebumen District Communication and Information Office (Dinas Kominfo) to media reports regarding the status of Kebumen District as the poorest district in Central Java in early 2023. The study uses a qualitative approach with descriptive methods and applies the Situational Crisis Communication Theory and Image Repair Theory. Data collection techniques include documentation studies and interviews. The results show that the Kebumen District Communication and Information Office conducted crisis management in three stages: pre-crisis, crisis response, and post-crisis. In the pre-crisis stage, the Dinas Kominfo monitored the media to identify issues and potential crises. They then wrote monitoring reports including recommendations for addressing the issues, but lacked standard operating procedures, teams, or crisis management training. Furthermore, in the crisis response stage, the Dinas Kominfo focused on dominating positive news and collaborated with local media, although they did not hold press conferences or issue press releases. In the post-crisis stage, the Dinas Kominfo sought to repair reputation by emphasizing positive news, engaging in two-way communication with the public, and organizing public events to divert attention from the poverty crisis. It was found that there were no specific indicators to evaluate the success of the crisis management conducted in the post-crisis stage. The statements made by the Dinas Kominfo regarding the situation tended to fall into the "reducing the offensiveness" category in Image Repair Theory, acknowledging mistakes and intending to reduce the negative impact of the crisis. The crisis management strategies employed were defensive, aiming to protect reputation, reduce negative impacts, and not taking further actions. Overall, although the Dinas Kominfo has made efforts to address the reputation crisis caused by media coverage, there is still room for improvement in implementing crisis management and evaluating the success of the strategies applied.

Keywords: Negative Reporting on Kebumen, Kebumen Government Crisis Management

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji respons Dinas Kominfo Kebumen terhadap pemberitaan media terkait status Kabupaten Kebumen sebagai kabupaten termiskin di Jawa Tengah pada awal 2023. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dan menerapkan

Situational Crisis Communication Theory serta *Image Repair Theory*, dengan teknik pengumpulan data melalui studi dokumentasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kominfo Kabupaten Kebumen melakukan manajemen krisis dalam tiga tahapan: pra krisis, respon krisis, dan pasca krisis. Di tahap pra krisis, Dinas Kominfo melakukan *monitoring* media untuk mengidentifikasi isu dan potensi krisis. Lalu menuliskan laporan *monitoring* yang mencakup rekomendasi upaya penanggulangan isu, namun tidak memiliki SOP, tim, atau pelatihan manajemen krisis. Selanjutnya, dalam tahap respon krisis, Dinas Kominfo Kabupaten Kebumen terfokus pada dominasi berita positif dan menjalin kerja sama dengan media lokal, meskipun tidak melaksanakan konferensi pers atau rilis pers. Di tahap pasca krisis, Dinas Kominfo Kebumen berusaha memperbaiki reputasi dengan terus menekankan berita positif, melakukan komunikasi dua arah dengan publik, dan mengadakan *event* pesta rakyat untuk mengalihkan perhatian publik dari krisis kemiskinan yang terjadi. Pada tahap pasca krisis didapati tidak ada indikator tertentu untuk mengevaluasi keberhasilan manajemen krisis yang telah dilakukan. Pernyataan Dinas Kominfo terkait situasi pemberitaan Kebumen cenderung masuk dalam kategori "*reducing the offensiveness*" dalam *Image Repair Theory* karena mengakui kesalahan dan berniat untuk mengurangi dampak negatif krisis. Strategi manajemen krisis yang dilakukan termasuk ke dalam *defensive strategy* karena hanya bertujuan untuk melindungi reputasi, mengurangi dampak negatif krisis, dan tidak mengambil tindakan lebih lanjut. Secara keseluruhan, meskipun Dinas Kominfo telah melakukan upaya dalam menanggapi krisis reputasi yang diakibatkan oleh pemberitaan media, masih terdapat ruang untuk peningkatan dalam hal pelaksanaan manajemen krisis dan evaluasi keberhasilan strategi yang diterapkan.

Kata Kunci : Pemberitaan Negatif Kebumen, Manajemen Krisis Pemerintah Kebumen

pemberitaan, di antaranya adalah sebagai berikut:

PENDAHULUAN

Dilansir dari *jateng.bps.go.id*, pada akhir 2022 Badan Pusat Statistik membagikan hasil survei yang menunjukkan bahwa angka kemiskinan tertinggi di Provinsi Jawa Tengah terdapat pada Kabupaten Kebumen dengan indeks kemiskinan mencapai 16,41% atau sebesar 196.160 jiwa penduduk miskin. Beberapa portal berita di media *online* mengangkat Kabupaten Kebumen sebagai topik



Gambar 1. Berita Kebumen termiskin
(*kompas.com*)



Gambar 2. Berita Kebumen termiskin (tvonenews.com)



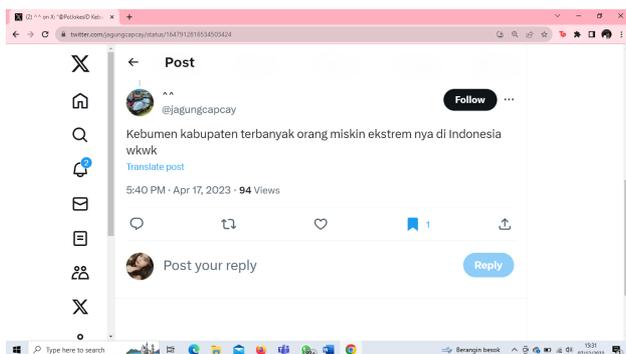
Gambar 3. Berita Kebumen termiskin (solopos.com)

Kemiskinan yang terjadi di Kabupaten Kebumen merupakan sebuah permasalahan yang disampaikan kepada publik melalui pemberitaan oleh porta berita media *online*. Pemberitaan terkait predikat Kabupaten Kebumen sebagai kabupaten termiskin di Jawa Tengah dapat dikatakan sebagai *negative publicity*. *Negative publicity* merupakan segala jenis informasi, berita, atau komunikasi yang menggambarkan perusahaan, individu,

atau organisasi secara negatif. Hal ini mencakup ulasan buruk, skandal, tuduhan, protes, dan segala bentuk liputan media lainnya (Matos, 2005). *Negative publicity* yang melanda Kabupaten Kebumen dapat menimbulkan dampak seperti rusaknya reputasi pemerintah, hilangnya kredibilitas dan kepercayaan publik, hilangnya kepercayaan investor, menurunnya harga saham, serta kesulitan dalam peluang bisnis dan peningkatan modal.

Pemberitaan mengenai Kabupaten Kebumen sebagai kabupaten termiskin di Jawa Tengah dapat mempengaruhi eksistensi Pemerintah Kabupaten Kebumen dan berpotensi me-nimbulkan reputasi yang buruk. Reputasi dapat dikenali dari aspek negatif yang diperhatikan oleh masyarakat yang berpotensi merusak citra organisasi, perusa-haan, atau lembaga pemerintahan. Konsep ini juga dijabarkan oleh (Coombs, 2002) bahwa nilai reputasi perusahaan atau organisasi sangat penting karena reputasi memiliki dampak langsung pada citra

perusahaan, terutama dalam pandangan pihak luar. *Bad reputation* dapat tercipta ketika publik memiliki atribusi atau pandangan yang negatif terhadap sebuah lembaga. *Bad reputation* sebuah lembaga dapat dilihat dari pemantauan opini publik. Opini publik adalah hasil dari komunikasi yang berupa pernyataan kon-troversial yang datang dari sekelompok individu sebagai cara untuk menyatakan pandangan mereka terhadap isu sosial yang relevan dengan kepentingan umum. Berikut merupakan opini-opini publik yang muncul atas permasalahan kemiskinan yang terjadi di Kabupaten Kebumen:



Gambar 4. Opini Publik

Kemiskinan yang terjadi di Kabupaten Kebumen dapat diartikan sebagai suatu krisis karena memenuhi kriteria umum krisis yang telah diuraikan

oleh (Lee, 2012) dalam buku “The Practice of Government Pulic Relations”. Krisis adalah situasi yang timbul tanpa perencanaan dan mengakibatkan hasil yang tidak diinginkan (Kriyantono, 2015). Permasalahan yang termasuk ke dalam krisis biasanya merujuk pada situasi kekacauan yang melibatkan kerusakan material, kerusakan jasmani, hilangnya nyawa, atau kerusakan reputasi.

Krisis bisa terjadi di dalam sebuah organisasi, perusahaan, institusi, hingga lembaga pemerintah. Setiap instansi termasuk pemerintah memiliki banyak isu kebijakan publik yang terus berganti seiring berkembangnya waktu dan kondisi. Isu yang tidak tertangani dapat berkembang menjadi sebuah krisis yang berdampak bagi keseluruhan organisasi. Menangani krisis dan memberikan respon kepada khalayak merupakan salah satu tanggung jawab dari seorang praktisi humas dalam sebuah organisasi. Peran *public relations* (PR) dalam institusi pemerintahan adalah tugas yang esensial

dalam menyampaikan informasi mengenai kebijakan, program, dan kegiatan yang dilakukan oleh lembaga pemerintah kepada publik. Di samping itu, bagian komunikasi pemerintah juga berkewajiban untuk memberikan informasi dan klarifikasi kepada masyarakat mengenai kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah, dengan tujuan mempro-mosikan hubungan yang baik antara lembaga pemerintah dan masyarakat.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kebumen merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang menjalankan fungsi hubungan masyarakat. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kebumen menjadi pihak yang menjembatani arus informasi dan komunikasi antara Pemerintah Kabupaten Kebumen dengan masyarakat, termasuk dalam publikasi kebijakan-kebijakan yang dicanangkan oleh pemerintah. Pelaksanaan kegiatan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat dilaksanakan oleh Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas

Kominfo Kabupaten Kebumen. Sebagai pelaksana fungsi kehumasan, Dinas Kominfo Kabupaten Kebumen juga berwenang dalam pelaksanaan uoaya-upaya penanganan krisis yang terjadi di Kabupaten Kebumen.

TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mendeskripsikan bagaimana tahapan manajemen krisis yang dilakukan oleh Dinas Kominfo Kabupaten Kebumen dalam menanggapi pemberitaan di media *online* terkait predikat Kebumen sebagai kabupaten termiskin di Jawa Tengah.

KERANGKA TEORITIK

Paradigma Konstruktivisme

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan paradigma konstruktivisme. Pemahaman terhadap realitas yang diteliti merupakan hasil interaksi antara individu dan individu lainnya (Kriyantono, 2015). Paradigma konstruktivisme bertujuan untuk

memfasilitasi terjadinya dialog yang menciptakan beragam konstruksi dalam pikiran individu-individu.

Konstruktivisme menekankan pada pentingnya interpretasi subjektif dan konstruksi makna oleh individu. Konstruktivisme dalam konteks penelitian ini, dapat dijelaskan bagaimana berbagai pemangku kepentingan termasuk masyarakat, pemerintah daerah, dan media, menginterpretasikan dan memberikan makna terhadap isu pemberitaan Kebumen sebagai kabupaten termiskin. Hal ini dapat membuka pemahaman tentang bagaimana krisis dielaborasi secara sosial dan bagaimana manajemen krisis dapat dilakukan.

Krisis

Ruff dalam buku *“Managing Communications in a Crisis”* mendefinisikan krisis sebagai setiap kejadian atau kondisi, baik yang nyata atau sekedar dugaan yang dapat menarik perhatian negatif pada sebuah organisasi, perusahaan

atau lembaga secara internal, dalam media, atau publik (Ruff, 2003). Krisis merupakan suatu situasi yang tidak dapat dihindari oleh sebuah organisasi. Situasi krisis adalah sesuatu yang tak dapat diprediksi, bisa timbul kapan saja tanpa peringatan. Oleh karena itu, setiap organisasi selalu berpotensi menghadapi krisis.

Manajemen Krisis

Manajemen krisis diartikan sebagai langkah-langkah yang diambil oleh suatu organisasi untuk menghadapi serta mengatasi situasi krisis (Kriyantono, 2015). Manajemen krisis juga dikenali sebagai serangkaian konsep yang disusun dengan tujuan untuk melawan sebuah kasus krisis dan bertujuan untuk mengurangi kerusakan yang terjadi secara nyata (Coombs, 2010).

Manajemen krisis merupakan runtutan proses yang diciptakan sebagai upaya pencegahan atau pengurangan dampak negatif yang ditimbulkan oleh krisis terhadap organisasi dan publiknya (Prayudi, 2016). W. Timothy Coombs pada

30 Oktober 2007 menerbitkan sebuah panduan yang dipublikasikan oleh *Institute for Public Relations* melalui situs web. Coombs menjelaskan secara prinsipnya, manajemen krisis merupakan suatu proses yang dapat dibagi menjadi tiga tahap yang disebut *three macro stages*, yaitu pra krisis, respon krisis, dan pasca krisis.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan subjek penelitian terdiri dari kepala Dinas Kominfo Kebumen, kepala dan staf bidang informasi dan komunikasi publik Dinas Kominfo Kebumen, produser In FM Radio, jurnalis yang menjalin hubungan kerja sama dengan Dinas Kominfo Kebumen, jurnalis yang menulir artikel Kebumen termiskin, dan masyarakat yang menuliskan opini publik. Pengumpulan data dilakukan dengan studi dan dokumentasi dan wawancara mendalam. Data kemudian dianalisis dengan menggunakan teknis

Miles, Hubberman, dan Saldana (2014) yakni *data collection*, *data condensation*, *data display*, dan *conclusions*.

PEMBAHASAN

1. Pemberitaan Negatif mengenai Kebumen sebagai Kabupaten Termiskin di Jawa Tengah dan Krisis Pemerintah dalam Pandangan Dinas Kominfo

Merujuk pada jenis krisis yang dinyatakan oleh Prayudi dalam bukunya “Manajemen Isu dan Krisis”, situasi krisis yang berkaitan dengan pemberitaan Kebumen sebagai kabupaten termiskin di Jawa Tengah termasuk ke dalam jenis *potential crisis*. Demikian karena situasi kemiskinan di Kabupaten Kebumen merupakan isu penting yang sudah ada sejak lama. Dilansir dari *bps.go.id*, Kebumen memiliki persentase indeks kemiskinan tertinggi di Jawa Tengah sejak 2019 hingga 2023 sehingga pemberitaan negatif terkait hal tersebut yang menyorot Kabupaten Kebumen telah diekspektasikan. Situasi krisis yang termasuk ke dalam jenis

potential crisis diawali dengan tanda-tanda dan menjadi besar jika tidak dikelola dengan baik (Prayudi, 2016).

Pemberitaan Kebumen sebagai kabupaten termiskin di Jawa Tengah berdasarkan studi literatur yang merujuk pada karakteristik krisis menurut Steven Fink, yang dikutip dalam Prayudi (2016), hampir sepenuhnya memenuhi karakteristik umum yang menjelaskan sebuah kejadian sebagai krisis yakni menimbulkan ketegangan di masyarakat, terjebak dalam kompleksitas media, dan dapat membahayakan citra positif sebuah instansi.

2. Manajemen Krisis Dinas Kominfo Kabupaten Kebumen berkaitan dengan Pemberitaan Kebumen sebagai Kabupaten Termiskin di Jawa Tengah

Dinas Kominfo Kabupaten Kebumen dalam melaksanakan manajemen krisis terbagi menjadi 3 tahap yakni pra krisis, respon krisis, dan pasca krisis sebagaimana yang dicetuskan oleh

Coombs dalam Prayudi (2016) yakni sebagai berikut.

Pra Krisis

Pra krisis merujuk pada aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh Dinas Kominfo Kabupaten Kebumen sebelum maraknya pemberitaan Kebumen sebagai kabupaten termiskin di Jawa Tengah. Dinas Kominfo Kebumen melalui bidang Informasi dan Komunikasi Publik (IKP) melaksanakan kegiatan pemantauan media yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan mendeteksi adanya isu dan potensi krisis. *Media monitoring* dilakukan dengan memantau portal berita media *online* yang bekerja sama dengan Dinas Kominfo Kebumen, pemantauan terhadap media sosial, dan pemantauan terhadap *platform* komunikasi dua arah seperti whatsapp dan Laporan Cepat Bupati.

Setelah *media monitoring* dilakukan, dapat ditemui berbagai potensi isu dan krisis yang sedang terjadi di Kabupaten Kebumen. Temuan tersebut kemudian dicatat dan dianalisis lebih

lanjut dalam penulisan laporan *monitoring* yang mencakup rekomendasi penanganan potensi krisis tersebut. Dalam konteks situasi krisis terkait pemberitaan Kebumen yang disorot sebagai kabupaten termiskin di Jawa Tengah, Dinas Kominfo Kebumen tidak melakukan analisis lebih lanjut karena sumber berita bukan berasal dari media-media yang melakukan kerja sama dengan Dinas Kominfo Kebumen. Dinas Kominfo Kebumen kemudian menetapkan pesan komunikasi yang akan disampaikan kepada masyarakat yakni fokus pada upaya perimbangan berita yang menekankan publikasi positif berupa hasil, prestasi, dan pencapaian-pencapaian Pemerintah Kabupaten Kebumen.

Pada tahap pra krisis didapati Dinas Kominfo Kebumen tidak melakukan perencanaan manajemen krisis yang diantaranya adalah tidak memiliki SOP manajemen krisis, tidak membentuk tim manajemen krisis, tidak melakukan pelatihan manajemen krisis terhadap staf-staf yang bertugas.

Respon Krisis

Dinas Kominfo Kebumen tidak melaksanakan respon krisis secara langsung berkaitan dengan situasi krisis mengenai kemiskinan Kebumen, melainkan melaksanakan pembantuan komunikasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Kebumen dengan masyarakat Kebumen.

Pada saat maraknya pemberitaan Kebumen sebagai kabupaten termiskin di Jawa Tengah, Dinas Kominfo fokus pada upaya penanganan situasi krisis yang diakibatkan pemberitaan negatif yang menyorot Kabupaten Kebumen. Pada tahap ini, Dinas Kominfo Kabupaten Kebumen tidak melakukan komunikasi internal yang mendiskusikan lebih lanjut terkait situasi krisis. Komunikasi internal dilakukan hanya untuk mengkoordinasikan keseragaman suara dan informasi yang akan dipublikasikan kepada masyarakat. Dinas Kominfo Kebumen melaksanakan komunikasi eksternal kepada publik dengan menyampaikan substansi yakni

tidak menyangkal kondisi kemiskinan di Kebumen, dan terus berupaya menangani dampak negatif, menjaga citra dan reputasi Pemerintah Kabupaten Kebumen, penguatan atribusi positif, dan melakukan pengalihan perhatian ke konteks yang berbeda. Strategi ini dalam *Image Repair Theory* termasuk ke dalam kategori pengurangan sifat ofensif atau *reducing the offensiveness*.

Dalam melaksanakan komunikasi eksternal kepada publik, Dinas Kominfo Kebumen menggunakan *PR tools* berupa produksi konten seperti artikel, unggahan media sosial, *flyer* media sosial, broadcast, pembuatan majalah, dan produksi program siaran televisi. Dinas Kominfo Kebumen juga menyediakan beragam saluran komunikasi untuk berkomunikasi dengan publik yakni media massa seperti Kebumen TV, majalah Kebumen *on News*, dan Radio In FM, media sosial seperti *TikTok*, *Instagram*, *FaceBook*, dan *Twitter*, *YouTube*, serta *website*. Dinas Kominfo Kebumen juga melakukan kerja sama

dengan 27 media, termasuk media lokal dan nasional yang berperan sebagai saluran komunikasi dalam membantu penyampaian pesan-pesan pemerintah kepada publik

Pada tahap respon krisis didapati bahwa Dinas Kominfo Kebumen tidak melaksanakan *press conference* atau pun *pers release* yang membahas terkait pemberitaan Kebumen sebagai kabupaten termiskin di Jawa Tengah.

Pasca Krisis

Pemberitaan Kebumen sebagai kabupaten termiskin di Jawa Tengah menimbulkan labelling yang merusak citra dan reputasi Kabupaten Kebumen. Persoalan tersebut juga menimbulkan persepsi negatif di masyarakat yang ditandai terciptanya opini publik dengan sentimen negatif.

Sebagai upaya perbaikan citra dan reputasi, Dinas Kominfo Kebumen giat melakukan perimbangan berita positif dan terus melaksanakan komunikasi dua arah

sebagai upaya persuasif agar publik memiliki atribusi yang positif. Satu bulan pasca maraknya pemberitaan, Pemerintah Kabupaten Kebumen menggelar festival pesta rakyat “Moro Soetta”, hal ini dapat berarti sebagai upaya pengalihan isu secara positif. c) Terkait hubungan stakeholders, Dinas Kominfo Kebumen menyatakan tidak ada hubungan yang terpengaruh. Sedangkan stakeholders dalam bidang perekonomian bukan menjadi wewenang dari Dinas Kominfo Kebumen.

Pada tahap pasca krisis, Dinas Kominfo Kebumen didapati tidak memiliki indikator tertentu untuk menilai dan mengevaluasi keberhasilan manajemen krisis yang telah dilakukan.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan melalui proses pengumpulan data dan pengolahannya, dapat ditarik beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Manajemen krisis yang dilakukan oleh Dinas Kominfo Kebumen dalam menangani pemberitaan Kebumen sebagai kabupaten termiskin di Jawa Tengah dibagi menjadi pra krisis, respon krisis, dan pasca krisis
2. Pada tahap pra krisis, Dinas Kominfo Kebumen melakukan *media monitoring* dan menganalisis lebih lanjut guna mendeteksi adanya isu dan potensi krisis yang terjadi. Pemantauan dilakukan terhadap media sosial, platform komunikasi dua arah, dan portal media yang bekerja sama dengan Dinas Kominfo Kebumen. Pada tahap ini didapati Dinas Kominfo Kebumen tidak melakukan perencanaan manajemen krisis lebih lanjut.
3. Respon krisis yang dilakukan Dinas Kominfo Kebumen fokus pada penanganan situasi yang ditimbulkan akibat pemberitaan negatif Kebumen. Dinas Kominfo melakukan perimbangan berita untuk menyeimbangkan informasi yang diterima oleh masyarakat melalui berbagai konten PR seperti sosial media,

artikel, program televisi, dan sebagainya.

Dinas Kominfo dalam melakukan perimbangan berita menyediakan beragam saluran komunikasi, serta melakukan kerja sama dengan media lokal. Pada tahap ini didapati tidak adanya penyelenggaraan *press conference* dan *press release*.

4. Pada tahap pasca krisis, Dinas Kominfo Kebumen berupaya mengembalikan reputasi dengan terus melakukan perimbangan berita. Selain itu, Dinas Kominfo Kebumen menyelenggarakan festival event rakyat “Moro Soetta” yang dapat berguna untuk mengalihkan perhatian publik. Pada tahap ini didapati Dinas Kominfo Kebumen tidak memiliki indikator untuk mengevaluasi keberhasilan manajemen krisis.
5. Strategi manajemen krisis Dinas Kominfo Kebumen bersifat defensif yang berfokus untuk melindungi reputasi, mengurangi dampak negatif krisis, namun tidak mengambil tindakan lebih lanjut untuk menangani krisis yang terjadi.

Saran

1. Peneliti merekomendasikan peningkatan kualitas staf humas melalui pelatihan yang fokus pada manajemen krisis agar staf humas memiliki pemahaman dan keterampilan yang mendalam untuk mengatasi situasi krisis dengan lebih efektif
2. Dinas Kominfo Kebumen idealnya memiliki pedoman atau SOP manajemen krisis dan membuat perencanaan manajemen krisis dalam penyusunan Rencana Strategis Dinas Kominfo Kebumen pada periode selanjutnya
3. Peneliti memberikan rekomendasi untuk melakukan kegiatan monitoring kepada media secara menyeluruh untuk meminimalisir adanya isu dan potensi krisis yang terlewat untuk ditangani
4. Peneliti merekomendasikan agar Dinas Kominfo menetapkan indikator yang jelas untuk mengevaluasi keberhasilan manajemen krisis.

DAFTAR PUSTAKA

- Coombs, W. T. (2002). *Helping Crisis Managers Protect Reputational Assets: Initial Tests of the Situational Crisis Communication Theory*. Sage.
- Coombs, W. T. (2010). *The Handbook of Crisis Communication*. West Sussex: Wiley Blackwell.
- Kriyantono, R. (2015). *Public Relations, Issue & Crisis Management: Pendekatan Critical Public Relations, Etnografi Kritis & Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Kurniawan, W. (2023, Januari 6). Retrieved from [tvonenews.com: https://www.tvonenews.com/daerah/jateng/92715-kebumen-masih-bertahan-sebagai-kabupaten-termiskin-di-jawa-tengah?page=1](https://www.tvonenews.com/daerah/jateng/92715-kebumen-masih-bertahan-sebagai-kabupaten-termiskin-di-jawa-tengah?page=1)
- Lee, M. N. (2012). *The Practice of Government Public Relations*. Boca Raton: CRC Press Taylor & Francis Group.
- Matos, C. A. (2005). *How to Deal with Negative Publicity: the Importance of Consumer Involvement*. *Brazilian Administration review*, 57-72.
- Prayudi. (2016). *Manajemen Isu & Krisis*. Yogyakarta: LPPM UPN Veteran Yogyakarta.
- Ruff, P. &. (2003). *Managing Communication in Crisis*. England: Gower Publishing Limited.
- Saputra, I. Y. (2023, Juni 2023). Retrieved from [solopos.com: https://jateng.solopos.com/ini-5-kabupaten-termiskin-di-jawa-tengah-2023-nomor-1-punya-banyak-pantai-1667858](https://jateng.solopos.com/ini-5-kabupaten-termiskin-di-jawa-tengah-2023-nomor-1-punya-banyak-pantai-1667858)
- Zain, F. M. (2023, Januari 25). Retrieved from [kompas.com: https://regional.kompas.com/read/2023/01/25/204315878/angka-kemiskinan-turun-145-persen-bupati-kebumen-kita-masih-termiskin-di](https://regional.kompas.com/read/2023/01/25/204315878/angka-kemiskinan-turun-145-persen-bupati-kebumen-kita-masih-termiskin-di)