

DAFTAR PUSTAKA

- Amba, N., Saleky, S. R., & Sahertian, O. L. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN. *Jurnal Administrasi Terapan*, 1-8.
- Ambarwati, I., Mirza, M., Suseno, A., & Alamsyah, A. (2024). Peran Public Relations dalam Mengatasi Manajemen Krisis (Studi Kasus Public Relations Officer Lion Air Group). *MASMAN: Master Manajemen*, 18-26.
- Anggraini, L. P., & Rahma, D. S. (2025). STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS PERUSAHAAN DALAM MENGHADAPI ISU NEGATIF DI MEDIA DIGITAL . *Jurnal Media dan Komunikasi*, 40-45.
- Anggraini, L. S., & Setyanto, Y. (2018). Peranan Public Relations Dalam Mempertahankan Eksistensi Ramayana. *Prologia*, 435-440.
- Arief. (2024, april 16). <https://adminpublik.uma.ac.id/>. Diambil kembali dari <https://adminpublik.uma.ac.id/>: <https://adminpublik.uma.ac.id/2024/04/16/peran-komunikasi-efektif-dalam-membangun-hubungan-yang-kuat-antara-pemerintah-dan-masyarakat/>
- Azhar, I. N., Laksana, A., Fajarwati, N. K., & Fitrianti, R. (2025). Strategi Komunikasi Korporat: Membangun Loyalitas Karyawan, Citra Perusahaan, Dan Manajemen Krisis. *Journal of Media and Communication* , 72-75.
- Azzahra, N., & Hamandia, M. R. (2025). KOMUNIKASI KRISIS DI ERA DIGITAL : STUDI KASUS PENANGANAN ISUMISINFORMASI PT ANTAM OLEH PUBLIC RELATIONS DI MEDIA SOSIAL. *Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosia*, 1-13.
- Barton, L. (1993). *Crisis in organizations : managing and communicating in the heat of chaos*. USA: Cincinnati : South-Western Pub. Co.
- Choerunnisa, S., & Nugraha, A. R. (2020). STRATEGI MANAJEMEN KRISIS HUMAS PLN UID JABAR DALAM MENANGANI BLACKOUT JARINGAN JAWA BAGIAN TENGAH. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 137-151.
- Coombs, W. T. (2014). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding*. Texas: SAGE Publications.
- Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (2022). *The Handbook of Crisis Communication*. Chichester: Wiley-Blackwell.

- Cutlip, S. M. (2007). *Effective Public Relations Edisi Kesembilan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group .
- Handayani, K., & Anom, E. (2024). PERAN PR MENERAPKAN MANAJEMEN KRISIS DALAM MEMULIHKAN CITRA PT.GARUDA INDONESIA PASCA KECELAKAAN PESAWAT BOEING G.737/400 DI YOGYAKARTA. 1-20.
- Hanson, S. (2005). *Public Relations*. London: Hodder Arnold.
- Hardiansyah. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *jurnal unpas*, 15.
- Harsanti, R. K. (2021, 5 7). <https://klasika.kompas.id/baca/>. Diambil kembali dari <https://klasika.kompas.id/>: <https://klasika.kompas.id/baca/kehumasan-menjaga-citra-perusahaan-krisis/>
- Husaini, H. (2024). PERAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN PUBLIK TERHADAP PEMERINTAH. *Jurnal Riset Multidisiplin Edukasi*, 112-121.
- Ibrahim, M. I. (2024). Peran Public Relations Dalam Menumbuhkan Citra Perusahaan Yang Positif. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen* , 186-190.
- Imigrasi, D. J. (2025, 11 24). <https://www.imigrasi.go.id/berita/2025/>. Diambil kembali dari <https://www.imigrasi.go.id/>: <https://www.imigrasi.go.id/berita/2025/11/24/kopdar-ahii-2025-langkah-imigrasi-perkuat-pelayanan-informasi-untuk-masyarakat>
- Irhamdhika, G., Hidayah, N. I., Ariska, Y., Ningtyas, D. A., & Sar, A. (2025). Krisis Kepercayaan Publik: Fenomena #Kaburajadulu Dan Peran. *Jurnal Public Relations JPR*, 1-9.
- Iriantara, Y. (2004). *Manajemen strategis public relations*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Jefkins, F., & Yadin, D. (2003). *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson.
- Kusumastuti, F. (2002). *Dasar-Dasar Humas*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Maheswari, D. R. (2020). Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Paspor Dalam Keimigrasian. *Jurnal Poltekim*, 1-20.
- Maulana, N., Laurens, T., Faiz, D. H., & Patrianti, T. (2024). Manajemen Krisis PT. BSI Tbk Pasca Peretasan Data Nasabah. *Journal Of Social Science Research*, 8244-8258.

- Mendrofa, H. P., Supriadi, B., Yustiari, S. H., Lubis, A. F., & Maulida. (2025). Analisis Efektivitas Reformasi Birokrasi dalam Meningkatkan Kualitas. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 1-9.
- Muhamad, T. A., & Luqman, Y. (2024). KOMUNIKASI KRISIS DAN PEMULIHAN REPUTASI: STUDI KASUS DI MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA. 1-9.
- Nendyowati, R. E., & Birowo, M. A. (2023). Peran Public Relations dalam Menghadapi Krisis (Studi pada Hotel Berbintang di Yogyakarta). *Jurnal Kajian Ilmiah*, 71-86.
- Nova, F. (2020). *Crisis Public Relations*. Jakarta: PT. Kaptain Komunikasi Indonesia.
- PPM School of Management. (2025, April 20). <https://www.ppmschool.ac.id/>. Diambil kembali dari <https://www.ppmschool.ac.id/>: <https://www.ppmschool.ac.id/manajemen-isu/>
- Publikasi Media. (2025, Agustus 23). <https://www.publikasimedia.com/manajemen-isu>. Diambil kembali dari <https://www.publikasimedia.com/>: <https://www.publikasimedia.com/manajemen-isu>
- Puspita, D. I. (2024). Penyelenggaraan Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I NON Tempat Pemeriksaan Imigrasi Depok Ditinjau Dari Perspektif Dynamic Governance. *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik*, 1-10.
- Ramadlani, A. A. (2026). PERAN MEDIA MASSA DAN PUBLIC RELATIONS DALAM MEMBANGUN REPUTASI ORGANISASI. *jurnal public relations*, 1-8.
- Rambe, A. (2025, 10 23). <https://potretbisnis.com/2025>. Diambil kembali dari <https://potretbisnis.com/>: <https://potretbisnis.com/2025/10/23/imigrasi-medan-tunjukkan-kinerja-gemilang-wujudkan-layanan-publik-modern-dan-humanis/>
- Ramdani, A. C., Budiana, H. R., & Prastowo, F. A. (2024). Manajemen Krisis Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kementerian. *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 68-83.
- Rasulong, I. (2024). Manajemen Strategis Krisis dan Tantangan Organisasi. *researchgate*, 1-15.
- Regester, M., & Larkin, J. (2008). *Risk Issues and Crisis Management in Public Relations*. London: Library of Congress Cataloging-in-Publication Data.

- Riadi, M. (2021). *Manajemen Krisis (Pengertian, Jenis, Tahapan dan Penanganan)*. Kajian Pustaka.
- Risky Hidayat, A. S. (2024). Strategi Komunikasi Efektif Dalam Organisasi. *Merdeka Indonesia Journal International*, 1-7.
- Rofiq, A. (2024, 12 19). <https://www.malangtimes.com/baca/>. Diambil kembali dari <https://www.malangtimes.com/:https://www.malangtimes.com/baca/327768/20241219/104000/imigrasi-blitar-2024-pelayanan-unggul-untuk-masyarakat-penegakan-hukum-tanpa-kompromi>
- Rosmala, Yodiansyah, H., Dewi, S. A., Kurniadi, D., & Theo, I. (2024). PERAN HUMAS PEMERINTAH MEMBANGUN CITRA POSITIF:. *Jurnal Ilmu Komunikasi UHO : Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Komunikasi dan Informasi*, 1-18.
- Ruslan, R. (2012). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi Edisi Revisi*. PT RajaGrafindo Persada.
- Suryani, I., & Sagiyanto, A. (t.thn.). Strategi Manajemen Krisis Public Relations PT Blue Bird Group. 1-12.
- Sutojo, S. (2004). *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: Damar Mulia Pustaka.
- Widhara, R. S. (2023). MANAJEMEN KRISIS PUBLIC RELATIONS POLDA JABAR DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF MELALUI MEDIA MASSA. *Indonesian Journal of Digital Public Relations*, 1-7.