

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	9
1.2.1. Rumusan Masalah Makro.....	10
1.2.2. Rumusan Masalah Mirko .....	10
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	11
1.3.1. Maksud Penelitian .....	11
1.3.2. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Kegunaan Penelitian.....	12
1.4.1. Kegunaan Teoritis .....	12
1.4.2. Kegunaan Praktis.....	12
1.4.2.1. Kegunaan Bagi Peneliti .....	12
1.4.2.2. Kegunaan Bagi Unikom .....	13
1.4.2.3. Kegunaan Humas Pemerintah Provinsi Jawa Barat .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....</b>	<b>14</b>
2.1. Tinjauan Pustaka .....	14

2.1.1.	Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	14
2.1.2.	Tinjauan Tentang Komunikasi .....	18
2.1.2.1.	Pengertian Komunikasi .....	18
2.1.2.2.	Unsur-Unsur Komunikasi.....	19
2.1.2.3.	Sifat Komunikasi.....	23
2.1.3.	Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi.....	24
2.1.3.1.	Pengertian Komunikasi Organisasi.....	24
2.1.3.2.	Fungsi Komunikasi Organisasi.....	27
2.1.3.3.	Tujuan Komunikasi Organisasi .....	28
2.1.4.	Tinjauan Tentang Humas .....	29
2.1.4.1.	Pengertian Humas .....	29
2.1.4.2.	Unsur Dasar Humas.....	33
2.1.4.3.	Tujuan dan Fungsi Humas .....	35
2.1.4.4.	Peran Humas .....	38
2.1.5.	Tinjauan Tentang Strategi Komunikasi .....	39
2.1.5.1.	Tujuan Strategi Komunikasi .....	40
2.1.5.2.	Fungsi Strategi Komunikasi .....	40
2.1.6.	Tinjauan Tentang Ekologi Media .....	41
2.1.6.1 .	Ekologi Media.....	41
2.1.6.2.	Asumsi Teori Ekologi Media .....	43
2.1.7.	Tinjauan Tentang Pelayanan Publik .....	45
2.2.	Kerangka Pemikiran.....	47
	<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>51</b>
3.1.	Desain Penelitian.....	51
3.2.	Teknik Penentuan Informan .....	53
3.2.1.	Informan Kunci .....	53
3.2.2.	Informan Pendukung .....	55
3.3.	Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.3.1.	Studi Pustaka.....	56
3.3.2.	Studi Lapangan.....	58
3.4.	Uji Keabsahan Data.....	60

3.5. Teknik Analisis Data.....	62
3.6. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	66
3.6.1. Lokasi Penelitian .....	66
3.6.2. Waktu Penelitian .....	67
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>68</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	68
4.1.1 Program Jabar Quick Response .....	70
4.1.1.1 Gambaran Objek Penelitian .....	71
4.1.1.2 Visi dan Misi Pemerintah Provinsi Jawa Barat .....	78
4.1.1.3. Logo dan Arti Lambang Lembaga/Instansi .....	80
4.1.1.4. Sejarah Bagian Humas Pemerintahan Provinsi Jawa Barat .....	83
4.1.1.5. Struktur Organisasi Biro Humas dan Protokol .....	85
4.1.1.6. <i>Job description</i> .....	86
4.1.1.7. Lokasi Kantor Pemerintah Provinsi Jawa Barat .....	92
4.1.2 Deskripsi Identitas Informan.....	93
4.1.2.1. Informan Peneliti Kunci.....	93
4.1.2.2. Informan Pendukung.....	95
4.1.3 Hasil Penelitian .....	96
4.1.3.1 Perencanaan yang dilakukan oleh Humas Dan Protokol Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat di Sub Bag PPID Melalui Program <i>Jabar Quick Response</i> dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. ....	98
4.1.3.2 Tujuan Humas Dan Protokol Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat di Sub Bag PPID Melalui Program <i>Jabar Quick Response</i> dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. ....	101
4.1.3.3 Pesan yang disampaikan oleh Humas Dan Protokol Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat di Sub Bag PPID Melalui Program <i>Jabar Quick Response</i> dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. ....	103
4.1.3.4 Media yang digunakan oleh Humas Dan Protokol Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat di Sub Bag PPID Melalui Program <i>Jabar Quick Response</i> dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. ....	104
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian .....	106

4.2.1 Perencanaan yang dilakukan oleh Humas Dan Protokol Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat di Sub Bag PPID Melalui Program <i>Jabar Quick Response</i> dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.....	109
4.2.2 Tujuan yang dilakukan oleh Humas Dan Protokol Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat di Sub Bag PPID Melalui Program <i>Jabar Quick Response</i> dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.....	113
4.2.3 Pesan yang disampaikan oleh Humas Dan Protokol Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat di Sub Bag PPID Melalui Program <i>Jabar Quick Response</i> dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.....	114
4.2.4 Media yang digunakan oleh Humas Dan Protokol Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat di Sub Bag PPID Melalui Program <i>Jabar Quick Response</i> dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.....	116
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>121</b>
5.1 Kesimpulan .....	121
5.2 Saran .....	122
5.2.1 Saran Bagi Humas Pemerintah Provinsi Jawa Barat .....	122
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya .....	123
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>124</b>
<b>Daftar Riwayat Hidup .....</b>	<b>151</b>