

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.2.1 Rumusan Masalah Makro	6
1.2.3 Rumusan Masalah Mikro.....	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	7
1.3.1 Maksud Penelitian.....	7
1.3.2 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Peneliti	8
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	8
1.4.2 Kegunaan Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10

2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	10
2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi.....	13
2.1.2.1 Definisi Komunikasi.....	13
2.1.2.2 Tujuan Komunikasi	15
2.1.2.3 Fungsi Komunikasi.....	15
2.1.2.4 Komponen – komponen komunikasi.....	16
2.1.2.5 Konteks Komunikasi	17
2.1.2.6 Dimensi Komunikasi	19
2.1.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi	21
2.1.3.1 Definisi Komunikasi Organisasi.....	21
2.1.3.2 Fungsi Komunikasi Organisasi.....	22
2.1.3.4 Tujuan Komunikasi Organisasi	23
2.1.4 Tinjauan Tentang Strategi Komunikasi	23
2.1.4.1 Pengertian Strategi Komunikasi	23
2.1.5 Tinjauan tentang Humas	25
2.1.5.1 Tujuan Humas Dalam Organisasi.....	25
2.1.5.2 Manfaat Humas Bagi Organisasi	26
2.1.5.3 Tugas Pokok Humas	27
2.1.5.4 Kegiatan-Kegiatan Humas.....	28
2.1.5.5 Peranan Humas dalam Perusahaan	29
2.1.5.6 Perencanaan dalam strategi Humas	32
2.1.6 Tinjauan Tentang Media Sosial	34
2.1.6.1 Instagram	35

2.1.7 Tinjauan Informasi.....	38
2.1.7.1 Pengertian Informasi.....	38
2.1.7.2 Sifat – Sifat Informasi.....	39
2.1.7.3 Jenis – Jenis Informasi.....	41
2.1.8 Pelayanan Publik.....	42
2.1.8.1 Definisi Pelayanan	42
2.1.8.2 Definisi Publik.....	43
2.1.8.3 Definisi Pelayanan Publik	43
2.1.8.4 Jenis Pelayanan Publik	44
2.1.8.5 Karakteristik Pelayanan Publik.....	46
2.2 Kerangka Pemikiran.....	46
BAB III METODE PENELITIAN	50
3.1 Desain Penelitian.....	50
3.2 Informan Penelitian	52
3.2.1 Informan Kunci.....	53
3.2.2 Informan Pendukung.....	53
3.3 Teknik Pengumpulan Data	54
3.3.1 Studi Pustaka.....	54
3.3.2 Studi Lapangan	57
3.4 Uji Keabsahan Data.....	58
3.5 Teknik Analisa Data.....	60
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	62
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	62

3.6.2 Waktu Penelitian.....	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	64
4.1 Profil Informan	65
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian	65
4.2 Visi dan Misi Jangka Menengah Badan Penanaman Modal Dan Perijinan Terpadu Provinsi Jawa Barat.....	67
4.2.1 Visi.....	67
4.2.2 Misi	67
4.3 Tujuan dan Sasaran	68
4.3.1 Tujuan	68
4.3.2 Sasaran	69
4.4 Strategi dan Kebijakan DPMPTSP.....	72
4.4.1 Strategi	72
4.4.2 Kebijakan	73
4.4.2.1 Struktur Organisasi	75
4.4.3 Informan Kunci.....	75
4.4.4 Informan Pendukung.....	76
4.5. Hasil Penelitian	78
4.5.1 Tujuan Humas melalui sosial media <i>instagram</i> (@dpmpstsp.jabar) Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam Memberikan Informasi Pelayanan Publik Pada <i>Followersnya</i>	78

4.5.2	Perencanaan komunikasi yang dilakukan oleh humas melalui sosial media instagram (@dpmptsp.jabar) Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam Memberikan Informasi Pelayanan Publik Pada <i>Followersnya</i>	81
4.5.3	Manajemen komunikasi yang dilakukan oleh humas melalui sosial media instagram (@dpmptsp.jabar) Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam Memberikan Informasi Pelayanan Publik Pada <i>Followersnya</i>	83
4.5.4	Hasil Penelitian Informan Pendukung	84
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian	88
4.6.1	Strategi Humas DPMPTSP Jawa Barat dalam memberikan informasi pelayanan publik melalui media sosial Instagram	90
4.6.1.1	Tujuan Humas melalui sosial media instagram @dpmptsp.jabar dalam memberikan informasi pelayanan publik.....	91
4.6.1.2	Perencanaan Komunikasi Humas melalui sosial media instagram @dpmptsp.jabar	93
4.6.1.3	Manajemen Komunikasi Humas melalui sosial media instagram @dpmptsp.jabar	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		98
5.1	Kesimpulan.....	98
5.2	Saran.....	99
5.2.1	Saran untuk Instansi.....	99

5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	100
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN.....	103
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	127