

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.2.1 Rumusan Masalah Makro.....	4
1.2.2 Rumusan Masalah Mikro.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1 Maksud dan Penelitian .....	5
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian .....	6
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	6
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
2.1 Tinjauan Pustaka .....	8
2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	8
2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi .....	12
2.1.3 Tinjauan Strategi Komunikasi.....	22
2.1.4 Tinjauan Tentang Humas.....	26
2.1.5 Tinjauan Strategi Humas .....	34
2.1.6 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik .....	35
2.1.7 Tinjauan Tentang Publik.....	46

2.1.8 Tinjauan Tentang Sosialisasi .....	47
2.2 Kerangka Pemikiran .....	49
<b>BAB III</b> .....	52
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	52
3.1 Desain Penelitian.....	53
3.2 Informan Penelitian.....	54
3.2.1 Studi Lapangan .....	56
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	58
3.3.1 Studi Pustaka .....	59
3.4 Uji Keabsahan Data .....	60
3.5 Teknik Analisis Data .....	62
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	65
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	65
3.6.2 Waktu Penelitian .....	65
<b>BAB IV</b> .....	67
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	67
4.1 Hasil Penelitian.....	67
4.1.1 Gambar Obek Penelitian .....	71
4.1.2 Deskripsi Identitas Informan .....	79
4.1.3 Analisa Hasil Penelitian .....	82
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	97
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	108
5.1 Kesimpulan.....	109
5.2 Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA.....	111
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	113
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	142

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
Tabel 3.1 Informan Kunci .....	55
Tabel 3.2 Informan Pendukung.....	56
Tabel 3.3 Waktu Penelitian .....	66
Tabel 4. 1 Jadwal wawancara kepada informan penelitian.....	75

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Kerangka Pemikiran.....	52
Gambar 3.1 Komponen-komponen komunikasi Miles Huberman .....	63
Gambar 4.1 Struktur Perusahaan Badan Pendapatan Daerah Pemrov Jabar .....	76
Gambar 4.2 Logo Bapenda Jabar .....	77
Gambar 4.3 Informan Kunci 1 .....	79
Gambar 4.4 Informan Kunci 2 .....	80
Gambar 4.5 Informan Pendukung Masyarakat 1 .....	81
Gambar 4.6 Informan Pendukung Masyarakat 2 .....	82
Gambar 4.7 Inovasi Layanan Aplikasi SAMBARA .....	86
Gambar 4.8 Sosialisasi di Lingkungan Bapenda.....	92
Gambar 4.9 Membimbing Masyarakat Wajib Pajak Mengenai SAMBARA .....	93
Gambar 4.10 Membagikan brosur.....	93
Gambar 4.11 Melakukan Sosialisasi di kabupaten-kabupaten se-Jawa Barat .....	94
Gambar 4.12 Model Hasil Penelitian.....	107

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Penelitian.....	114
Lampiran 2 Surat Pengajuan Sidang Sarjana .....	115
Lampiran 3 Berita Acara Bimbingan .....	116
Lampiran 4 Lembar Revisi UP .....	117
Lampiran 5 Pedoman Wawancara Informan Kunci 1 .....	118
Lampiran 6 Pedoman Wawancara Informan Kunci 2.....	121
Lampiran 7 Pedoman Wawancara Informan Pendukung 1.....	123
Lampiran 8 Pedoman Wawancara Informan Pendukung 2.....	125
Lampiran 9 Hasil Wawancara Informan Kunci 1 .....	127
Lampiran 10 Hasil Wawancara Informan Kunci 2 .....	132
Lampiran 11 Hasil Wawancara Informan Pendukung 1 .....	135
Lampiran 12 Hasil Informan Pendukung 2.....	138
Lampiran 13 Pedoman Observasi .....	141