DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN ..... ***i***

SURAT PERNYATAAN ..... ***ii***

LEMBAR PERSEMBAHAN ..... ***iii***

ABSTRAK ..... ***iv***

ABSTRACT ..... ***v***

KATA PENGANTAR ..... ***vi***

DAFTAR ISI ..... ***xv***

DAFTAR TABEL ..... **xviii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xix**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xx**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 12

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 13

1.3.1 Maksud Penelitian 13

1.3.2 Tujuan Penelititan 13

1.4 Kegunaan Penelitian 14

1.4.1 Kegunaan Teoritis 14

1.4.2 Kegunaan Praktis 14

1.5 Kerangka Pemikiran 15

1.5.1 Kerangka Teoritis 15

1.5.2 Kerangka Konseptual 18

1.6 Pertanyaan Penelitian 21

1.7 Subyek dan Informan 22

1.7.1 Subyek Penelitian 22

1.7.2 Informan Penelitian 23

1.8 Metode Penelitian 24
1.9 Teknik Pengumpulan Data 26
1.10 Teknik Analisis Data 29
1.11 Lokasi dan Waktu Penelititan 32
1.11.1 Lokasi Penelitian 32
1.11.2 Waktu Penelitian 32
1.12 Sistematika Penulisan 34

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Tentang Komunikasi 36
2.1.1 Pengertian Komunikasi 36
2.1.2 Tujuan Komunikasi 37
2.1.3 Komponen-komponen Komunikasi 38
2.1.4 Proses Komunikasi 41
2.2 Tinjauan Komunikasi Organisasi 42
2.3 Tinjauan Tentang *Public Relations* 45
2.3.1 Pengertian *Public Relations* 45
2.3.2 Tujuan *Public Relations* 46
2.3.3 Fungsi *Public Relations* 47
2.3.4 Proses *Public Relations* 49
2.4 Tinjauan Tentang Strategi 51
2.5 Tinjauan Tentang sosialisasi 53
2.6 Tinjauan Tenatang Layanan Informasi 54
2.7 Tinjauan Tentang Layanan Informasi SMS 9123 55

BAB III OBJEK PENELITIAN

3.1 Sejarah Polwiltabes Bandung 56
3.2 Visi dan Misi Polwiltabes Bandung 60
3.1 Visi Polwiltabes Bandung 60
3.2 Misi Polwiltabes Bandung 61
3.3 Lambang dan Arti Lambang Polwiltabes Bandung 63

3.4 Struktur Organisasi Polwiltabes Bandung…….. 65
3.5 Struktur Organisasi Binamitra Polwiltabes Bandung…… 66
3.6 *Job Descriptions*..... 68
3.7 Sarana dan Prasarana..... 90
3.8 Sekilas Tentang Layanan SMS 9123..... 91

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Analisis Hasil Identitas Informan..... 94
4.2 Deskripsi Analisis Hasil Penelitian..... 102
4.2.1 Kegiatan yang dilakukan Binamitra Polwiltabes Bandung dalam mensosialisasikan layanan informasi *short message service* (SMS) 9123 pada masyarakat..... 107
4.2.2 Pesan apa saja yang disampaikan Binamitra Polwiltabes Bandung dalam mensosialisasikan layanan *short message service* (SMS) 9123 pada masyarakat..... 118
4.2.3 Proses komunikasi apa yang digunakan Binamitra Polwiltabes Bandung dalam mensosialisasikan layanan *short message service* (SMS) 9123 pada masyarakat..... 121
4.2.4 Strategi Binamitra Polwiltabes Bandung dalam mensosialisasikan layanan *short message service* (SMS) 9123 pada masyarakat..... 123
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian..... 127

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan..... 144
5.2 Saran..... 145

DAFTAR PUSTAKA..... 147
LAMPIRAN – LAMPIRAN..... 151
DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... 198

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	Informan Penelitian	23
Tabel 1.2	Jadwal Penelitian	33
Tabel 3.1	Sarana dan Prasarana Bagian Binamitra Polwiltabes Bandung	90

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Pamflet Launching SMS 9123 8

Gambar 1.2 Model Proses Public Relations…….. 19

Gambar 1.3 Aplikasi Model Proses *Public Relations*……... 20

Gambar 1.4 Model Interaktif…… 30

Gambar 3.1 Gedung Polwiltabes Bandung 57

Gambar 3.2 "DHARMA WIBAWA RAHARJA"…….. 65

Gambar 3.3 Struktur Organisasi Polwiltabes Bandung…… 65

Gambar 3.6 Struktur Organisasi Bagian Binamitra Polwiltabes Bandung 66

Gambar 3.7 KAPOLDA Jawa Barat, Inspektur Jendral Timur Pradopo (kanan) membagikan brosur sosialisasi SMS Layanan Informasi Kepolisian (LIK) 9123 93

Gambar 4.1 Launching layanan informasi SMS 9123 111

Gambar 4.2 Sosialisasi Layanan Informasi SMS 9123 pada saat Upacara pembukaan pertandingan volley 113

Gambar 4.3 Mobil Patroli Jajaran Polwiltabes Bandung 114

Gambar 4.4 Petugas Polisi yang sedang membagikan flyer ke masyarakat 116

Gambar 4.5 Spanduk Launching SMS 9123 117

Gambar 4.6 Mobil Patwal (Patroli Wilayah) Sat. Lantas Polwiltabes Bandung yang mensosialisasikan layanan SMS 9123 134

Gambar 4.7 Mobil Samapta 135

Gambar 4.8 Proses Komunikasi Binamitra Polwiltabes Bandung dalam mensosialisasikan layanan informasi SMS 9123 pada masyarakat 139

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 *Research* 151

Lampiran 2 Kesediaan Menerima Mahasiswi UNIKOM Untuk Penelitian..... 152

Lampiran 3 Berita Acara Bimbingan Skripsi..... 153

Lampiran 4 Lembar Revisi Seminar Usulan Penelitian..... 154

Lampiran 5 Amanat Kapolwiltabes Bandung..... 155

Lampiran 6 Surat Wawancara..... 156

Lampiran 7 Lembar Identitas Informan I..... 157

Lampiran 8 Pedoman Wawancara I..... 159

Lampiran 9 Lembar Identitas Informan II 166

Lampiran 10 Pedoman Wawancara II..... 168

Lampiran 11 Lembar Identitas Informan III 175

Lampiran 12 Pedoman Wawancara III 177

Lampiran 13 Lembar Identitas Informan IV..... 183

Lampiran 14 Pedoman Wawancara IV 185

Lampiran 15 Dokumentasi Foto 191