DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN i

SURAT PERNYATAAN ii

LEMBAR PERSEMBAHAN iii

ABSTRAK iv

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

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL xv

DAFTAR GAMBAR xvi

DAFTAR LAMPIRAN xvii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 8

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 9

1.3.1 Maksud Penelitian 9

1.3.2 Tujuan Penelitian 9

1.4 Kegunaan Penelitian 10

1.4.1 Kegunaan Teoritis 10

1.4.2 Kegunaan Praktis 10

1.5 Kerangka Pemikiran 11

1.5.1 Kerangka Teoritis 11

Hal

1.5.2 Kerangka Konseptual 14

1.6 Pertanyaan Penelitian 15

1.7 Sumber Data Primer 18

1.8 Metode Penelitian danTeknik Pengumpulan Data 18

1.8.1 Metode Penelitian 18

1.8.2 Teknik Pengumpulan Data..... 19

1.9 Lokasi dan Waktu Penelitian 20

1.9.1 Lokasi Penelitian 20

1.9.2 Waktu Penelitian 20

BAB II TINJAUAN TEORITIS 25

2.1. Tinjauan Umum Komunikasi 25

2.1.1. Pengertian Komunikasi 25

2.1.2. Proses Komunikasi 28

2.1.3. Komunikasi Organisasi 29

2.2. Humas Sebagai Kegiatan Organisasi..... 31

2.2.1 Pengertian Humas..... 31

2.2.2. Fungsi Humas..... 35

2.2.3. Humas Pemerintah Kota Bandung 38

2.3. Tinjauan Tentang Strategi 39

2.3.1. Pengertian Strategi Komunikasi 39

2.3.2. Strategi Humas 41

Hal

2.5. Tinjauan Tentang Pengaduan Publik..... 43

2.5.1. Pengertian Publik 43

2.5.2. Pengaduan Publik Sbg Kegiatan Intern Pemerintahan 47

BAB III TINJAUAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PEMERINTAH KOTA BANDUNG 49

3.1. Sejarah Pemerintah Kota Bandung..... 49

3.2. Lambang dan Bendera Kota Bandung..... 56

3.2.1. Arti Lambang Kota Bandung 57

3.2.2. Arti Bendera Kota Bandung 59

3.3. Sejarah Badan Komunikasi dan Informatika..... 60

3.4. Visi dan Misi Badan Komunikasi dan Informatika..... 61

3.4.1. Visi Badan Komunikasi dan Informatika..... 61

3.4.2. Misi Badan Komunikasi dan Informatika..... 63

3.5. Struktur Organisasi Badan Komunikasi dan informatika..... 63

3.6. Tugas Badan Komunikasi dan Informatika..... 68

3.7. Rincian Tugas Pokok dan Satuan Fungsi Organisasi Badan Komunikasi dan Informatika……. 69

3.8. Sarana dan Prasarana……... 85

3.9. Perkembangan Badan Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung…….. 86

Hal

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 88

4.1. Keandalan (*reliability*) humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi Pengaduan publik……... 89

4.2. Keresponsifan (*responsiveness*) humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi Pengaduan Publik…….. 91

4.3. Keyakinan humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi Pengaduan Publik…….. 93

4.4. Empati humas Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi Pengaduan Publik…….. 95

4.5. Pembahasan..... 98

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 104

5.1. Kesimpulan 104

5.2. Saran 105

DAFTAR PUSTAKA 108

LAMPIRAN-LAMPIRAN 111

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 132

DAFTAR TABEL

Hal

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian…..... 21

Tabel 3.1 Sarana dan Prasarana 85

DAFTAR GAMBAR

Hal

Gambar 3.1. Lambang Pemerintah Kota Bandung..... 56

Gambar 3.2. Bendera Pemerintah Kota Bandung 57

Gambar 3.3 Struktur Organisasi Badan Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung..... 67

DAFTAR LAMPIRAN

Hal

Lampiran 1. Surat Permohonan Penelitian 111

Lampiran 2. Surat Balasan Dari Pemerintah 112

Lampiran 3. Surat Persetujuan Pembimbing Skripsi……..…… 113

Lampiran 4. Berita Acara Bimbingan….. 114

Lampiran 5. Pedoman Wawancara 115

Lampiran 6. Contoh Pengaduan Publik…….. 121