DAFTAR ISI

Hal

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

LEMBAR PERNYATAAN ..... **ii**

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

ABSTRAK ..... **iv**

ABSTRACT ..... **v**

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

DAFTAR ISI ..... **x**

DAFTAR TABEL ..... **xiv**

DAFTAR GAMBAR ..... **xv**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvi**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 10

1.2.1 Pertanyaan Makro 10

1.2.2 Pertanyaan Mikro 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 13

1.4.2.1 Kegunaan Bagi Peneliti 13

1.4.2.2 Kegunaan Bagi Universitas 13

1.4.2.3 Kegunaan Bagi Instansi 13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN **14**

2.1 Tinjauan Pustaka 14
2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu 14
2.1.1.1 Skripsi Rachmawati Windyaningrum 14
2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi 16
2.1.2.1 Definisi Komunikasi 16
2.1.2.2 Unsur-unsur Komunikasi 18
2.1.2.3 Tujuan Komunikasi 19
2.1.2.4 Konteks-konteks Komunikasi 21
2.1.2.5 Fungsi Komunikasi 22
2.1.2.6 Proses Komunikasi 23
2.1.3 Tinjauan Mengenai Public Relations 24
2.1.4 Tujuan dan Fungsi Public Relations 27
2.1.4.1 Tujuan Public Relations 27
2.1.4.2 Fungsi Public Relations 28
2.1.5 Ruang Lingkup Public Relations 29
2.1.5.1 Public Relations atau Humas Pemerintah 30
2.1.5.2 Public Relations atau Humas Perusahaan 32
2.1.5.3 Media Public Relations 34
2.1.6 Tinjauan tentang *Public Relations On The Net* 35
2.1.6.1 Keuntungan *Public Relations On The Net* 40
2.1.7 Tinjauan tentang Penyampaian Informasi..... 42

2.1.8 Tinjauan tentang Pelanggan 43

2.2 Kerangka Pemikiran 45

2.2.1 Perkembangan Teknologi Komunikasi dan Informasi (ICT) 45

2.2.2 Pengertian Website 49

2.2.3 Pengelolaan Website 52

2.2.4 Pengertian Informasi 54

2.2.5 Sifat-sifat Informasi 55

2.2.6 Fungsi Informasi 56

2.2.7 *E-Government* 57

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN 61

3.1 Objek Penelitian 61

3.1.1 Sejarah PDAM Tirtawening Kota Bandung 61

3.1.2 Visi dan Misi PDAM Tirtawening Kota Bandung 67

3.1.2.1 Visi PDAM Tirtawening Kota Bandung 67

3.1.2.2 Misi PDAM Tirtawening Kota Bandung 67

3.1.2.3 Motto PDAM Tirtawening Kota Bandung 68

3.1.2.4 Logo PDAM Tirtawening Kota Bandung 69

3.1.2.5 Struktur Organisasi PDAM Tirtawening Kota Bandung 72

3.1.2.6 Job Deskriptions PDAM Tirtawening Kota Bandung 75

3.2 Metode Penelitian 80

3.2.1 Desain Penelitian 80

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data 81

3.2.3 Teknik Penentuan Informan 84

3.2.4 Teknik Analisa Data 86

3.2.5 Uji Keabsahan data 90

3.3 Lokasi dan Tempat Penelitian 93

3.3.1 Lokasi Penelitian 93

3.3.2 Tempat Penelitian 93

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 95

4.1 Deskrisi Identitas Informan 96

4.2. Deskripsi Hasil Penelitian 102

4.3 Pembahasan Penelitian 124

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 138

5.1 Kesimpulan 138

5.2. Saran 142

DAFTAR PUSTAKA 144

LAMPIRAN 148

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 193