DAFTAR ISI

Halaman

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 Latar belakang.....1

1.2 Rumusan Masalah.....5

1.2.1 Rumusan Masalah Makro.....5

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro 5

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....5

1.3.1 Maksud Penelitian.....5

1.3.2 Tujuan Penelitian.....6

1.4 Kegunaan Penelitian 6

1.4.1 Kegunaan Teoritis 6

1.4.2 Kegunaan Praktis.....6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu 8

2.2 Tinjauan Tentang Komunikasi 9

2.2.1 Pengertian Ilmu Komunikasi 9

2.2.2 Unsur-unsur dalam Proses Komunikasi 10

2.2.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi 13

2.3 Tinjauan Tentang *Public Relations* 14

2.3.1 Sejarah *Public Relations* 14

2.3.2 Pengertian *Public Relations* 17

2.3.3 Unsur Utama *Public Relations* 18

2.3.4 Filsafah *Public Relations* 20

2.3.5 Peranan *Public Relations* 21

2.3.6 Model *Public Relations* 22

2.3.7 Tinjauan Tentang Proses *Public Relations* 23

2.3.8 Fungsi *Public Relations* 26

2.3.9 Ciri-ciri *Public Relations* 27

2.4 Kerangka Pemikiran 27

2.4.1 Kerangka Konseptual 29

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian 32

3.1.1 Desain Penelitian 34

3.1.2 Teknik Pengumpulan Data 36

3.1.2.1 Studi Pustaka 36

3.1.2.2 Studi Lapangan 37
3.1.3 Teknik Penentuan Informan 38
3.1.4 Teknik Analisa Data 40
3.1.5 Uji Keabsahan Data 42
3.1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 43
3.1.6.1 Lokasi Penelitian 43
3.1.6.2 Waktu Penelitian 43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 45
4.2 Objek Penelitian 49
4.3 Riwayat Singkat Dinas Komunikasi Dan Informatika 49
4.4 Visi dan Misi 50
4.4.1 Visi 50
4.4.2 Misi 50
4.4.3 MOTTO 51
4.4.4 Maksud dan Tujuan 51
4.5 Tinjauan Tentang Fasilitas Publik 52
4.5.1 Macam-macam Fasilitas 52
4.6 Badan Struktur Organisasi 55
4.7 Analisis Deskripsi Profil Informan 69
4.7.1 Informan Kunci 69
4.7.2 Informan Pendukung 70

4.8 Deskripsi Hasil Penelitian.....73
4.8.1 Definisi Permasalahan Pemerintah Kota Bandung Melalui Penyediaan fasilitas Publik di kota Bandung.....74
4.8.2 Perencanaan dan Program Pemerintah Kota Bandung Melalui Penyediaan fasilitas Publik di kota Bandung 76
4.8.2.1 Tujuan Humas Pemerintah Kota Bandung dalam penyediaan Fasilitas Publik di Kota Bandung.....78
4.8.2.2 Program dan Perencanaan Humas Pemerintah Kota Bandung dalam penyediaan Fasilitas Publik berjalan dengan Efektif....80
4.8.3 Aksi dan Komunikasi Pemerintah Kota Bandung Melalui Penyediaan fasilitas Publik di kota Bandung.....81
4.8.4 Evaluasi Pemerintah Kota Bandung Melalui Penyediaan fasilitas Publik di kota Bandung.....82
4.9 Pembahasan.....84
4.9.1 Proses Humas Pemerintah Kota Bandung Melalui Penyediaan fasilitas Publik di kota Bandung.....88
4.9.2 Proses Humas Pemerintah Kota Bandung Melalui Penyediaan Fasilitas Publik Di Kota Bandung.....91
4.9.3 Definisi Permasalahan Pemerintah Kota Bandung Melalui Penyediaan Fasilitas Publik Di Kota Bandung.....91
4.9.4 Perencanaan Dan Program Pemerintah Kota Bandung Melalui Penyediaan Fasilitas Publik Di Kota Bandung 92

4.9.5 Aksi Dan Komunikasi Pemerintah Kota Bandung Melalui Penyediaan Fasilitas Publik Di Kota Bandung 93
4.9.6 Evaluasi Pemerintah Kota Bandung Melalui Penyediaan fasilitas Publik di kota Bandung 94

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 95
5.2 Saran 97
5.2.1 Saran Untuk *Public Relations* Pemerintah Kota Bandung 97
5.2.2 Saran Untuk Masyarakat 97
5.2.3 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya 98

DAFTAR PUSTAKA 99
LAMPIRAN 101
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 129