KATA PENGANTAR

Bismillahirohmanirahim,

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Tidak lupa penulis panjatkan Syalawat serta salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabatanya serta kepada para pengikutnya hingga akhir zaman, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penyusunan Skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menempuh ujian sarjana pada program studi ilmu komunikasi konsentrasi humas yang berjudul **" Efektivitas Sosialisasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Bidang Humas Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Pemerintah Kota Bandung Terhadap Sikap Unit Kerjanya".**

Tidak lupa juga Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orangtua Eben Maskun dan Titin Yuliana yang telah memberikan kasih sayang kepada penulis, memberi semangat kepada penulis, memberi dorongan doa kepada penulis, dan juga telah mendukung sepenuhnya untuk penulis baik moril dan non moril. Untuk itu skripsi ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua.

Dalam melakukan penyusunan skripsi ini tidak sedikit penulis menghadapi kesulitan serta hambatan baik teknis maupun non teknis. Namun atas izin Allah SWT juga berkat usaha, doa, semangat, bantuan, dan bimbingan serta dukungan

yang penulis terima baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Melalui kesempatan ini pula, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa hormat, terima kasih, dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. **Yth. Prof. DR. Samugyo Ibnu Redjo, Drs., M.A** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia yang telah memberikan surat pengantar untuk melakukan penelitian ke lapangan.
2. **Yth. Bapak Drs. Manap Solihat M.Si.** selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan *Public Relations* Fisip Universitas Komputer Indonesia Bandung, yang memberikan ilmu dan pengetahuan serta pengesahan pada skripsi ini.
3. **Yth. Melly Maulin S.Sos, M.Si** selaku Sekretaris Prodi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Komputer Indonesia Bandung, sekaligus sebagai Dosen Pembimbing yang tidak henti-hentinya memberikan dorongan semangat, pengarahan, nasehat, dukungan dan motivasi kepada penulis selama penyusunan skripsi ini**.**
4. **Yth. Desayu Eka Surya S.Sos, M.Si** sebagai Dosen Wali IK-2 2007 sekaligus sebagai Penguji dan Ketua Sidang yang telah memberikan motivasi dan membimbing kepada penulis dari awal kuliah hingga akhir kuliah.

5. **Yth. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Khususnya Konsentrasi Humas, Bapak Olih Solihin, S.Sos., M.I.Kom., Ibu Rismawaty, S.Sos., M.Si., Bapak Adiyana Slamet, S.IP., M.Si., Bapak Sangra Juliano P, M.I.Kom., Bapak Inggar Prayoga, S.I.Kom., Ibu Tine, S.I.Kom.,** serta seluruh dosen Ilmu Komunikasi Fisip Unikom lainnya yang telah memberikan begitu banyak ilmu bagi penulis selama kuliah di Unikom.
6. **Yth. Astri Ikawati, A.Md.Kom** selaku Sekretariat Program Studi Ilmu Komunikasi dan *Public Relations* FISIP Unikom. Terima kasih atas kesabaran, pengertian dan bantuannya kepada penulis selama kuliah di Unikom.
7. **Yth. Ratna Widiastuti A.Md.** selaku Sekretaris Dekan FISIP Universtas Komputer Indonesia Bandung yang telah membantu semua keperluan penulis sebelum dan sesudah penulis melakukan penelitian ke lapangan.
8. **Yth. Seluruh Staf Perpustakan Unikom** yang telah memberikan banyak bantuan kepada penulis dalam mencari referensi buku-buku.
9. **Yth. Bulgan Alamin, drg., M.Se.,** selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung yang telah bersedia menerima penulis untuk melakukan penelitian.
10. **Yth. Yuyus Suhaya, MM.,** selaku sekertaris Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung yang telah memberikan arahan kepada penulis selama melakukan penelitian

11. **Yth. Bapak Aos. W. A. Bintang** selaku Kepala Bidang yang telah membimbing penulis.
12. **Yth. Ibu Tri dan Bapak Bardi** yang telah membantu dan membimbing penulis dengan baik selama melaksanakan penelitian di Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung.
13. **Yth. Ibu Lilis Yuliani** yang telah sabar, memberi arahan dan memotivasi penulis selama melakukan penelitian.
14. **Yth. Ibu Yeti, Ibu Peni, Ibu Ijah, Bapak Amir, Bapak Mewan, Bapak Edi, dan Janet**, yang telah membimbing dan membantu penulis selama melakukan penelitian.
15. **Yth. Seluruh pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung**, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membimbing dan membantu penulis selama melaksanakan penelitian.
16. **Untuk kakak-kakak dan adikku tercinta Tina Susanti, Novieyanti, Lucky, dan Anetsya Anastasya** terima kasih atas semua kasih sayang, doa, dukungan baik moril maupun materil, dan dorongan semangat kepada penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
17. **Untuk Teman Spesial Ra. Febriani Ayu Kusumah beserta keluarga**, yang telah memberikan perhatian, dukungan, semangat, dan tempat bertukar pikiran keluh kesah bagi penulis.
18. **Untuk sahabat-sahabatku Adiana, Mario**, **Sendhy, Leo, Rangga, Shandie, Jackjohn, Yuda, Ferry** yang telah membantu dalam segala

hal, yang telah menghibur dan yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini terima kasih banyak.

19. **Dan untuk teman-teman "seperjuangan" di UNIKOM**, yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
20. **Semua pihak yang telah membantu sebelum dan selama penyusunan skripsi** yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis berharap mudah-mudahan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya serta untuk kemajuan Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung, khususnya untuk Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi konsentrasi Humas Universitas Komputer Indonesia Bandung dan pembaca lain pada umumnya. Untuk itu sekiranya penulis sangat membutuhkan masukkan baik berupa saran maupun kritik yang bisa membangun dan membawa perubahan ke arah yang lebih baik demi kesempurnaan skripsi ini. Dengan itu penulis memohon maaf yang sedalam-dalamnya apabila terdapat kesalahan pada skripsi yang penulis buat. Semoga semua bantuan, dorongan dan bimbingan yang telah diberikan itu akan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Bandung, Februari 2014

Penulis