DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**

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

LEMBAR PERNYATAAN ..... **iv**

ABSTRAK ..... **v**

ABSTRACT ..... **vi**

KATA PENGANTAR ..... **vii**

DAFTAR ISI ..... **xii**

DAFTAR TABEL ..... **xvii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xviii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xix**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 7

1.2.1 Rumusan Masalah Makro 7

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro 7

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 8

1.3.1 Maksud Penelitian 8

1.3.2 Tujuan Penelitian 8

1.4 Kegunaan Penelitian. 8

1.4.1 Kegunaan Teoritis 8

1.4.2 Kegunaan Praktis 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....11

2.1 Tinjauan Pustaka 11

2.1.1 Tinjauan Studi Terdahulu 11

2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi.....15

2.1.2.1 Definisi Komunikasi 15

2.1.2.2 Unsur-unsur Komunikasi 16

2.1.2.3 Proses Komunikasi.....18

2.1.2.4 Fungsi-fungsi Komunikasi.....21

2.1.2.5 Tujuan Komunikasi.....22

2.1.3 Tinjaun Tentang Komunikasi Interpersonal 23

2.1.3.1 Definisi Komunikasi Interpersonal 23

2.1.3.2 Faktor – faktor Komunikasi Interpersonal 24

2.1.4 Tinjauan *Public Relations* 25

2.1.4.1 Pengertian *Public Relations*..... 25

2.1.4.2 Ruang Lingkup *Public Relations* 26

2.1.4.3 Fungsi *Public Relations* 27

2.1.4.4 Tujuan *Public Relations*..... 28

2.1.4.5 *Cyber-PR* 30

2.1.5 Tinjauan Tentang Kredibilitas.....31

2.1.5.1 Pengertian Kredibilitas.....31

2.1.5.2 Bentuk-Bentuk Kredibilitas 34

2.1.6 Tinjauan Tentang Pelayanan.....35

2.1.6.1 Pengertian Pelayanan 35

2.1.6.2 Pelayanan Publik 35
2.1.7 Tinjauan Tentang Sistem Database Pemasyarakatan 38
2.1.8 Tinjauan Tentang Kebutuhan Informasi 39
2.2 Kerangka Pemikiran 40
BAB III METODE PENELITIAN 45
3.1 Desain Penelitian 45
3.2 Informan Penelitian 47
3.3 Teknik Pengumpulan Data 52
3.3.1 Studi Pustaka 52
3.3.2 Studi Lapangan 55
3.4 Uji Keabsahan Data 56
3.5 Teknik Analisa Data 58
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 62
3.6.1 Lokasi Penelitian 62
3.6.2 Waktu Penelitian 63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 64
4.1 Hasil Penelitian 64
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian 64
4.1.1.1 Sejarah Rumah Tahanan Klas 1 Kebon Waru Bandung 64
4.1.1.2 Visi dan Misi 66
4.1.1.4 Tujuan dan Sasaran 66
4.1.1.4 Logo Rumah Tahanan Klas 1 Kebon Waru 68

4.1.1.5 Rumah Tahanan Klas 1 Kebon Waru Bandung Bagian Layanan Informasi, Kunjungan dan Pengaduan 72
4.1.1.6 Program Kegiatan Layanan Informasi, Kunjungan dan Pengaduan 73
4.1.1.7 Struktur Rumah Tahanan Klas 1 Kebon Waru Bandung ...76
4.1.2 Deskripsi Informan Penelitian 78
4.1.2.1 Informan Kunci Penelitian 78
4.1.2.2 Informan Pendukung Penelitian 82
4.1.3 Analisa Hasil Penelitian 83
4.1.3.1 Keahlian Petugas Layanan Informasi Rumah Tahanan Klas 1 Kebon Waru Kota Bandung melalui Sistem Database Pemasyarakatan (SDP) 87
4.1.3.2 Kepercayaan Petugas Layanan Informasi Rumah Tahanan Klas 1 Kebon Waru Kota Bandung melalui Sistem Database Pemasyarakatan (SDP) 94
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian 99
BAB V PENUTUP.....114
5.1 Kesimpulan 114
5.2 Saran 115
5.2.1 Saran Bagi Rumah Tahanan Klas 1 Kebon Waru Bandung 115
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....116
DAFTAR PUSTAKA.....117
LAMPIRAN-LAMPIRAN 120

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 12

Tabel 3.1 Informan Kunci 50

Tabel 3.2 Informan Pendukung 50

Tabel 3.3 Waktu Penelitian 63

Tabel 4.1 Tabel Waktu dan Tempat wawancara Informan Kunci 85

Tabel 4.2 Tabel Waktu dan Tempat wawancara Informan Pendukung 86

Tabel 4.3 Hasil Penelitian Kredibilitas Petugas Layanan Informasi Rumah Tahanan Klas 1 Kebon Waru Bandung 110

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Alur Pikir Penelitian 43

Gambar 3.1 Bagan Teknik Analisa Data 60

Gambar 4.1 Rumah Tahanan Negara Klas 1 Bandung 65

Gambar 4.2 Logo Beringin Pengayoman 68

Gambar 4.3 Logo Bangkumhamnas 70

Gambar 4.4 Struktur Organisasi Rumah Tahanan Klas 1 Kebon Waru 77

Gambar 4.5 Informan Kunci Bapak Muhadi 78

Gambar 4.6 Informan Kunci Ibu Yuyun 79

Gambar 4.7 Informan Kunci Kang Atta 80

Gambar 4.8 Informan Kunci Ibu Irene 81

Gambar 4.9 Informan Pendukung Bapak Wawan 82

Gambar 4.10 Informan Pendukung Ibu Cucu Hidayah 83

Gambar 4.11 Model Keahlian Petugas Layanan Informasi 106

Gambar 4.12 Model Kepercayaan Petugas Layanan Informasi 109

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1	:	Surat Izin penelitian	121
Lampiran 2	:	Surat Keterangan Penelitian dari Perusahaan	122
Lampiran 3	:	Surat Persetujuan Pembimbing	123
Lampiran 4	:	Berita Acara Bimbingan	124
Lampiran 5	:	Surat Rekomendasi Pembimbing Mengikuti SUP	125
Lampiran 6	:	Lembar Revisi Usulan Penelitian	126
Lampiran 7	:	Surat Rekomendasi Sidang	127
Lampiran 8	:	Lembar Revisi Sidang	128
Lampiran 9	:	Lembar Publikasi	129
Lampiran 10	:	Pedoman Observasi	130
Lampiran 11	:	Pedoman Wawancara	132
Lampiran 12	:	Hasil Observasi	137
Lampiran 13	:	Hasil Wawancara Informan Kunci Penelitian	141
Lampiran 14	:	Hasil Wawancara Informan Pendukung Penelitian	157
Dokumentasi 1:		Rumah Tahanan Klas 1 Kebon Waru Bandung	169
Dokumentasi 2:		Ruangan Pelayanan	169
Dokumentasi 3:		Sstem Database Pemasyarakatan	170
Dokumentasi 4:		Peneliti dengan Informan	171
Dokumentasi 5:		Layanan Informasi	172