

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
RIWAYAT HIDUP	xvi
MOTO HIDUP	xvii
BAB I PENDAHULUAN.	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Kegunaan Penelitian.....	11
1. Kegunaan Secara Akademis.....	11
2. Kegunaan Secara Praktis.....	12
E. Landasan Pemikiran.....	13
1. Landasan Teoritis.....	13
2. Landasan Konseptual.....	15

F. Langkah – Langkah Penelitian.....	26
1. Lokasi Penelitian.....	26
2. Paradigma Penelitian.....	26
3. Metode Penelitian.....	27
4. Jenis Data dan Sumber Data.....	28
5. Teknik Pemilihan Informan.....	30
6. Teknik Pengumpulan Data.....	31
7. Teknik Analisis Data.....	32
8. Rencana Jadwal Penelitian.....	35
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	36
A. Penelitian Terdahulu.....	36
B. Landasan Teoritis.....	47
1. Four-Step Public Relations.....	47
C. Landasan Konseptual.....	55
1. Strategi Komunikasi Humas.....	55
2. Citra.....	60
3. Pelayanan Prima (<i>Service of Excellent</i>).....	70
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	80
A. Profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah (DISPUSIPDA)	
Provinsi Jawa Barat.....	80
1. Sejarah DISPUSIPDA Jawa Barat.....	80
2. Logo DISPUSIPDA Jawa Barat.....	84
3. Visi dan Misi DISPUSIPDA Jawa Barat.....	85

4. Struktur Organisasi DISPUSIPDA Jawa Barat.....	86
5. Tugas Pokok dan Fungsi DISPUSIPDA Jawa Barat.....	88
B. Profil Informan.....	90
C. Hasil Penelitian.....	96
1. Identifikasi Masalah (<i>Defining Public Relations Problem</i>) yang dilakukan Humas DISPUSIPDA Jawa Barat sebagai Strategi <i>Public Relations</i> dalam Meningkatkan Citra melalui Pelayanan Prima.....	97
2. Perencanaan Program (<i>Planning and Programming</i>) yang dilakukan Humas DISPUSIPDA Jawa Barat sebagai Strategi <i>Public Relations</i> dalam Meningkatkan Citra melalui Pelayanan Prima.....	117
3. Pelaksanaan dan Pengkomunikasian (<i>Taking Action and Communicating</i>) yang dilakukan Humas DISPUSIPDA Jawa Barat sebagai Strategi <i>Public</i> <i>Relations</i> dalam Meningkatkan Citra melalui Pelayanan Prima.....	132
4. Evaluasi Program (<i>Evaluating the Program</i>) yang dilakukan Humas DISPUSIPDA Jawa Barat sebagai Strategi <i>Public Relations</i> dalam Meningkatkan Citra melalui Pelayanan Prima.....	181
D. Pembahasan.....	196
1. Identifikasi Masalah (<i>Defining Public Relations Problem</i>) yang dilakukan Humas DISPUSIPDA Jawa Barat sebagai Strategi <i>Public Relations</i> dalam Meningkatkan Citra melalui Pelayanan Prima.....	196
2. Perencanaan Program (<i>Planning and Programming</i>) yang dilakukan Humas DISPUSIPDA Jawa Barat sebagai Strategi <i>Public Relations</i> dalam Meningkatkan Citra melalui Pelayanan Prima.....	200

3. Pelaksanaan dan Pengkomunikasian (<i>Taking Action and Communicating</i>) yang dilakukan Humas DISPUSIPDA Jawa Barat sebagai Strategi <i>Public Relations</i> dalam Meningkatkan Citra melalui Pelayanan Prima.....	205
4. Evaluasi Program (<i>Evaluating the Program</i>) yang dilakukan Humas DISPUSIPDA Jawa Barat sebagai Strategi <i>Public Relations</i> dalam Meningkatkan Citra melalui Pelayanan Prima.....	215
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN.	224
A. Simpulan.....	224
B. Saran.....	227
DAFTAR PUSTAKA.	229
LAMPIRAN.	232



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rencana Jadwal Penelitian.....	35
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	42
Tabel 3. 1 Profil Informan Keseluruhan.....	95



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 3. 1 Logo DISPUSIPDA Jawa Barat.....	85
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi DISPUSIPDA Jawa Barat.....	87
Gambar 3. 3 Review Masyarakat Terkait Isu Jam Operasional.....	103
Gambar 3. 4 Layanan Pengaduan Masyarakat via Google Reviews, Instagram dan Website.....	115
Gambar 3. 5 Bagan Identifikasi Masalah.....	116
Gambar 3. 6 Konten Kegiatan Dinas.....	119
Gambar 3. 7 Instagram Eco Office.....	120
Gambar 3. 8 Konten Kegiatan Bidang.....	121
Gambar 3. 9 Konten Kegiatan Santai.....	122
Gambar 3. 10 Konten Podcast.....	127
Gambar 3. 11 Bagan Perencanaan dan Pemrograman.....	132
Gambar 3. 12 Pembuatan Konten Kegiatan Dinas.....	135
Gambar 3. 13 Konten Eco Office.....	136
Gambar 3. 14 Konten Zona Integritas (ZI).....	137
Gambar 3. 15 Konten Santai dan Lucu.....	138
Gambar 3. 16 Contoh Press Release.....	141
Gambar 3. 17 Media Sosial Resmi DISPUSIPDA Jawa Barat.....	144
Gambar 3. 18 YouTube dan Facebook Resmi DISPUSIPDA Jawa Barat.....	146
Gambar 3. 19 Program dan Kegiatan DISPUSIPDA JABAR.....	152
Gambar 3. 20 Contoh Kartu EPLICA.....	157

Gambar 3. 21 YouTube Dispusipda Jabar.....	164
Gambar 3. 22 Promosi Program SIMPLE.ID.....	168
Gambar 3. 23 Promosi Program CANDIL dan SIDIK.....	171
Gambar 3. 24 Bagan Pelaksanaan dan Pengkomunikasian.....	180
Gambar 3. 25 Google Review DISPUSIPDA Jawa Barat.....	188
Gambar 3. 26 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	193
Gambar 3. 27 Bagan Evaluasi Program.....	195
Gambar 3.28 Bagan Strategi Komunikasi Humas DISPUSIPDA Provinsi Jawa Barat dalam Meningkatkan Citra Lembaga melalui Pelayanan Prima.....	223



DAFTAR LAMPIRAN

Lembar Pemeriksaan Plagiarisme Skripsi.....	233
Surat Keputusan (SK) Skripsi.....	234
Surat Permohonan Izin Penelitian ke DISPUSIPDA Jawa Barat.....	235
Surat Balasan dari DISPUSIPDA Jawa Barat.....	236
Pedoman Wawancara.....	238
Daftar Pertanyaan Wawancara (Staf Humas).....	237
Daftar Pertanyaan Wawancara (Petugas Pelayanan).....	242
Data Proses Bimbingan Skripsi (Dosen 1).....	246
Data Proses Bimbingan Skripsi (Dosen 2).....	247
Lampiran Gambaran Penelitian.....	248

