

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
RIWAYAT HIDUP.....	xviii
MOTTO	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.4.1 Kegunaan Akademis.....	7
1.4.2 Kegunaan Praktis	8
1.5 Landasan Teoritis.....	8
1.6 Langkah-langkah Penelitian	9
1.6.1 Lokasi Penelitian	9
1.6.2 Paradigma dan Pendekatan.....	10
1.6.3 Metode Penelitian.....	11

1.7 Jenis Data dan Sumber Data.....	12
1.7.1 Jenis Data.....	12
1.7.2 Sumber Data	12
1.8 Teknik Pemilihan Informan.....	13
1.9 Teknik Pengumpulan Data	15
1.10 Teknik Analisis Data	17
1.11 Rencana Penelitian	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	21
2.1 Penelitian Terdahulu	21
2.2 Landasan Konseptual	28
2.2.1 Strategi	28
2.2.1.1 Pengertian Strategi.....	28
2.2.1.2 Tujuan Strategi	32
2.2.1.3 Fungsi Strategi.....	35
2.2.2 Humas Pemerintah	36
2.2.2.1 Pengertian Humas Pemerintah	36
2.2.2.2 Tujuan Humas Pemerintah	38
2.2.2.3 Fungsi dan Peran Humas Pemerintah.....	40
2.2.3 Pelayanan Publik.....	44
2.2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	44
2.2.3.2 Tujuan Pelayanan Publik.....	46
2.2.3.3 Prinsip Pelayanan Publik.....	47
2.3 Landasan Teoritis	50
2.3.1 Model RACE.....	50
2.3.1.1 <i>Research</i> (Pengelolaan atau Riset)	51

2.3.1.2 <i>Action</i> (Tindakan Perencanaan).....	54
2.3.1.3 <i>Communication</i> (Pelaksanaan Komunikasi).....	56
2.3.1.4 <i>Evaluation</i> (Evaluasi)	60
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	63
3.1 Gambaran Umum Mal Pelayanan Publik Karawang	63
3.1.1 Sejarah Mal Pelayanan Publik Karawang	63
3.1.2 Profil Mal Pelayanan Publik Karawang	64
3.2 Profil Informan.....	67
3.3 Hasil Temuan Penelitian.....	69
3.3.1 Tahapan <i>Research</i> (Pengelolaan atau Riset) yang dilakukan MPP Karawang	70
3.3.1.1 Teknik Pengumpulan Informasi	70
3.3.1.2 Latar Belakang Isu	72
3.3.1.3 Analisis Isu atau Masalah.....	75
3.3.2 Tahapan <i>Action</i> (Tindakan Perencanaan) yang dilakukan MPP Karawang	79
3.3.2.1 Penentuan Tujuan	79
3.3.2.2 Pembuatan Strategi.....	81
3.3.2.3 Perencanaan Kegiatan	82
3.3.3 Tahapan <i>Communication</i> (Pelaksanaan Komunikasi) yang dilakukan MPP Karawang	86
3.3.3.1 Isi Pesan.....	86
3.3.3.2 Bentuk Pesan	89
3.3.3.3 Media Pesan.....	91
3.3.4 Tahapan <i>Evaluation</i> (Evaluasi) yang dilakukan MPP Karawang	97
3.3.4.1 Evaluasi Persiapan Strategi	97

3.3.4.2 Evaluasi Implementasi.....	99
3.3.4.3 Evaluasi <i>Feedback</i> Masyarakat	101
3.4 Pembahasan.....	110
3.4.1 Analisis Tahapan <i>Research</i> (Pengelolaan atau Riset) Humas MPP Karawang dalam Menangani Keluhan Masyarakat terkait Antrean <i>Online</i>	111
3.4.1.1 Latar Belakang Isu	112
3.4.1.2 Analisis Isu atau Masalah.....	114
3.4.1.3 Teknik Pengumpulan Informasi	115
3.4.2 Analisis Tahapan <i>Action</i> (Perencanaan Strategi) Humas MPP Karawang dalam Menangani Keluhan Masyarakat terkait Antrean <i>Online</i>	116
3.4.2.1 Penentuan Tujuan	118
3.4.2.2 Pembuatan Strategi	119
3.4.2.3 Perencanaan Kegiatan.....	120
3.4.3 Analisis Tahapan <i>Communication</i> (Pelaksanaan Komunikasi) Humas MPP Karawang dalam Menangani Keluhan Masyarakat terkait Antrean <i>Online</i>	121
3.4.3.1 Penyampaian Informasi.....	122
3.4.3.2 Bentuk Pesan.....	124
3.4.3.3 Media Pesan.....	125
3.4.4 Analisis Tahapan <i>Evaluation</i> (Evaluasi) Humas MPP Karawang dalam Menangani Keluhan Masyarakat terkait Antrean <i>Online</i>	127
3.4.4.1 Evaluasi Persiapan Strategi	128
3.4.4.2 Evaluasi Implementasi.....	129
3.4.4.3 Evaluasi <i>Feedback</i> Masyarakat	130
BAB IV SIMPULAN.....	132
4.1 Simpulan.....	132

4.2 Saran.....	133
DAFTAR PUSTAKA.....	136
LAMPIRAN.....	141

