

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
RIWAYAT HIDUP	xvii
MOTTO HIDUP	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.4.1 Kegunaan Akademis	7
1.4.2 Kegunaan Praktis	7
1.5 Tinjauan Pustaka	7
1.5.1 Landasan Teoritis.....	7
1.5.2 Landasan Konseptual.....	13
1.6 Langkah Penelitian	14
1.6.1 Lokasi Penelitian.....	15
1.6.2 Paradigma dan Pendekatan Penelitian	15
1.6.3 Metode Penelitian	17
1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data	18

1.6.5 Teknik Pemilihan Informan.....	20
1.6.6 Teknik Pengumpulan Data	20
1.6.7 Teknik Analisis Data	22
1.6.8 Rencana Jadwal Penelitian.....	23
BAB II	25
KAJIAN PUSTAKA	25
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	25
2.2 Kajian Konseptual	29
2.2.1 Manajemen <i>Public Relations</i>	29
2.2.2 SP4N LAPOR sebagai Sistem Pengaduan dan Pelayanan Publik.....	49
2.2.3 Pelayanan Publik.....	53
2.3 Kajian Teoritis	57
2.3.1 <i>Research</i> (Penelitian).....	57
2.3.2 <i>Action</i> (Tindakan)	60
2.3.3 <i>Communication</i> (Komunikasi).....	63
2.3.4 <i>Evaluation</i> (Evaluasi)	65
BAB III.....	69
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	69
3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	69
3.1.1 Profil Diskominfo Kabupaten Garut	69
3.1.2 Logo Diskominfo Kabupaten Garut	71
3.1.3 Visi Misi Diskominfo Kabupaten Garut	71
3.1.4 Struktur Diskominfo Kabupaten Garut.....	72
3.2 Profil Informan	74
3.3 Hasil Penelitian.....	75
3.3.1 Tahap (<i>Research</i>) Penelitian Diskominfo Kabupaten Garut pada Pengelolaan SP4N LAPOR dalam Melayani Masyarakat.....	76
3.3.2 Tahap (<i>Action</i>) Tindakan Diskominfo Kabupaten Garut pada Penanganan Pengelolaan SP4N LAPOR dalam Melayani Masyarakat	90

3.3.3 Strategi (<i>Communication</i>) Komunikasi Diskominfo Kabupaten Garut pada Pengelolaan SP4N LAPOR dalam Melayani Masyarakat	106
3.3.4 Proses (<i>Evaluation</i>) Evaluasi Diskominfo Kabupaten Garut pada Pengelolaan SP4N LAPOR dalam Melayani Masyarakat.....	117
3.4 Pembahasan	126
3.4.1 Tahap (<i>Research</i>) Penelitian Diskominfo Kabupaten Garut pada Pengelolaan SP4N LAPOR dalam Melayani Masyarakat.....	127
3.4.2 Tahap (<i>Action</i>) Tindakan Diskominfo Kabupaten Garut pada Penanganan Pengelolaan SP4N LAPOR dalam Melayani Masyarakat ..	135
3.4.3 Strategi (<i>Communication</i>) Komunikasi Diskominfo Kabupaten Garut pada Pengelolaan SP4N LAPOR dalam Melayani Masyarakat	144
3.4.4 Proses (<i>Evaluation</i>) Evaluasi Diskominfo Kabupaten Garut pada Pengelolaan SP4N LAPOR dalam Melayani Masyarakat.....	152
BAB IV	160
SIMPULAN DAN SARAN	160
4.1 Simpulan.....	160
4.2 Saran	161
DAFTAR PUSTAKA	163
LAMPIRAN	167