

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACK</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus dan Pertanyaan Penelitian .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	5
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	5
1.5 Landasan Pemikiran .....	6
1.5.1 Penelitian Terdahulu .....	6
1.5.2 Landasan Teoritis .....	16
1.5.3 Landasan Konseptual.....	18
1.6 Langkah Langkah Penelitian .....	21
1.6.1 Lokasi Penelitian .....	21
1.6.2 Paradigma dan Pendekatan.....	21
1.6.3 Metode Penelitian .....	22
1.6.4 Jenis dan Sumber Data.....	23

1.6.5	Informan Penelitian.....	24
1.6.6	Teknik Pengumpulan Data .....	25
1.6.7	Teknik Penentuan Keabsahan Data .....	26
1.6.8	Teknik Analisis Data .....	27
1.6.9	Rencana Jadwal Penelitian .....	29
<b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA .....</b>		<b>30</b>
1.1	Manajemen.....	30
1.2	Manajemen Public Relations .....	32
2.2.1	Definisi Manajemen Public Relations .....	32
2.2.2	Fungsi Manajemen Public Relations .....	34
2.2.3	Humas Pemerintah.....	36
1.3	Konsep Manajemen.....	37
2.3.1	Planing (Perencanaan) .....	38
2.3.2	Organizing (Pengorganisasian.....	40
2.3.3	Actuating (Pelaksanaan Pergerakan) .....	42
2.3.4	Controlling (Pengawasan) .....	42
<b>BAB 3 HASIL PENELITIAN.....</b>		<b>44</b>
3.1	Hasil Penelitian .....	44
3.1.1	Gambaran Objek Penelitian.....	44
3.1.2	Profil Informan .....	51
3.1.3	Hasil Temuan Penelitian .....	55
3.1.3.1	Kegiatan Perencanaan Pengelolaan SP4N LAPOR Jabar.....	57
3.1.3.2	Kegiatan Pengorganisasian Pengelolaan SP4N LAPOR Jabar	63
3.1.3.3	Kegiatan Pelaksanaan Pengelolaan SP4N LAPOR Jabar .....	70
3.1.3.4	Kegiatan Pengawasan Pengelolaan SP4N LAPOR Jabar .....	81
3.2	Pembahasan Hasil Penelitian .....	84
3.2.1	Perencanaan Pengelolaan SP4N LAPOR! Diskominfo Jawa Barat	

.....	86
3.2.2 Pengorganisasian Pengelolaan SP4N LAPOR! Diskominfo Jawa Barat.....	90
3.2.3 Pelaksanaan Pengelolaan SP4N LAPOR! Diskominfo Jawa Barat	94
3.2.4 Pengawasan Pengelolaan SP4N LAPOR! Diskominfo Jawa Barat	98
.....	98
<b>BAB 4 SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>101</b>
4.1 Simpulan .....	101
4.2 Saran .....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>104</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>107</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tabel Penelitian Terdahulu .....	9
Tabel 1.2	Tabel Rencana Penelitian.....	29
Tabel 3.1	Nama Informan dan Jabatan .....	53
Tabel 3.2	Presentasi Berdasarkan Usia Informan .....	53
Tabel 3.3	Presentase Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
Tabel 3.4	Presentase Berdasarkan Lama Masa Jabatan .....	54
Tabel 3.5	Tabel Profil Informan Keseluruhan.....	55



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Struktur Organisasi .....	47
Gambar 3.2	Tahapan Road Map SP4N Secara Keseluruhan .....	62



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Hasil Plagiarisme .....	107
Lampiran 2. Rincian Hasil Plagiarisme .....	108
Lampiran 3. Surat Permohonan Izin Penelitian.....	109
Lampiran 4. Dokumentasi Kegiatan Wawancara .....	110
Lampiran 4. Dokumentasi Kegiatan Wawancara .....	111
Lampiran 4. Dokumentasi Kegiatan Wawancara .....	112



## RIWAYAT HIDUP



Penyusun Bernama Mohammad Rizky Fauzan, lahir di Bekasi pada tanggal 27 April 1999. Penyusun merupakan anak pertama dari 4 bersaudara dari Bapak Mohammad Syarif dan Ibu Dwi Widayanti. Penyusun menetap di Kabupaten Purwakarta yang beralamatkan Panorama Indah Blok D1 No 31 Ciseureuh Purwakarta.

Riwayat Pendidikan yang telah ditempuh oleh penyusun yaitu berawal di tingkat SD yaitu SDN 6 Nagri Kaler dan berlanjut ke tingkat SMP di Fullday School Almuhajirin Kampus 2, dan berlanjut ke tingkat SLTA yaitu di Madrasah Aliyah Negeri Purwakarta dan kemudian melanjutkan kuliah di Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, lebih tepatnya di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Ilmu komunikasi Program Studi Hubungan Masyarakat.

Selama menjalani kehidupan dalam masa perkuliahan, penyusun menjadi seorang mahasiswa aktif di beberapa organisasi kampus, seperti halnya menjadi Anggota bidang di Himpunan Mahasiswa (Himma) Humas pada tahun 2019-2020 dan menjadi Ketua Bidang PERS di Himpunan Mahasiswa (Himma) Humas pada tahun 2020-2021, dan sebagai anggota Bidang Kominfo di Korps Protokol Mahasiswa Jurusan (KPMJ) Ilmu Komunikasi pada tahun 2019-2021.