

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>xvi</b>
<b>MOTO HIDUP</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Kegunaan Penelitian .....	10
1. Kegunaan Akademisi .....	10
2. Kegunaan Praktisi .....	11
E. Kajian Penelitian yang Relevan .....	11
F. Landasan Pemikiran .....	17

1. Landasan Teoritis .....	17
2. Landasan Konseptual .....	19
G. Langkah-langkah Penelitian .....	25
1. Lokasi Penelitian .....	25
2. Paradigma dan Pendekatan .....	26
3. Metode Penelitian.....	27
4. Jenis Data dan Sumber Data .....	28
5. Penentuan Informan .....	29
5. Teknik Pengumpulan Data.....	30
6. Teknik Penentuan Keabsahan Data.....	32
7. Teknik Analisis Data.....	32
9. Rencana Jadwal Penelitian .....	35
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>36</b>
A. <i>Public Relations</i> .....	36
1. Definisi <i>Public Relations</i> .....	36
2. Tujuan <i>Public Relations</i> .....	38
3. Fungsi <i>Public Relations</i> .....	40
4. Tugas <i>Public Relations</i> .....	43
5. Ruang Lingkup <i>Public Relations</i> .....	44
B. Strategi.....	46
1. Definisi Strategi .....	46
2. Strategi <i>Public Relations</i> .....	47
3. Strategi <i>Public Relations</i> dalam meningkatkan citra .....	50
C. Humas Pemerintahan .....	54
1. Definisi Humas Pemerintah .....	54
2. Ruang Lingkup Humas Pemerintah .....	56

3.	Fungsi Humas Pemerintah .....	57
4.	Tugas Humas Pemerintah .....	59
D.	Citra .....	61
1.	Definisi Citra.....	61
2.	Jenis-Jenis Citra .....	64
3.	Proses Pembentukan Citra.....	67
4.	Peran Citra.....	71
5.	Citra Positif .....	71
E.	Strategi <i>Public Relations</i> dalam Upaya meningkatkan Citra Positif Lembaga Melalui <i>Four Step Public Relations</i> .....	72
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>78</b>
A.	Profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat	78
1.	Sejarah Dispusipda Jabar .....	78
2.	Visi dan Misi Dispusipda Jabar .....	82
3.	Logo Dispusipda Jabar .....	82
4.	Struktur Organisasi Dispusipda Jabar .....	84
5.	Tugas Pokok Dispusipda Jabar .....	86
B.	Profil Informan .....	87
C.	Hasil Penelitian.....	92
1.	Identifikasi Masalah ( <i>Defining Public Relations Problem</i> ) yang dilakukan Humas Dispusipda Jabar sebagai Strategi <i>Public Relations</i> dalam Upaya Meningkatkan Citra Positif Lembaga .....	96
2.	Perencanaan Program ( <i>Planning and Programming</i> ) yang dilakukan Humas Dispusipda Jabar sebagai Strategi <i>Public Relations</i> dalam Upaya Meningkatkan Citra Positif Dispusipda Jabar .....	106

3.	Pelaksanaan dan Pengkomunikasian ( <i>Taking Action and Communicating</i> ) yang dilakukan Humas Dispusipda Jabar sebagai Strategi <i>Public Relations</i> dalam Upaya Meningkatkan Citra Positif Lembaga.....	121
4.	Evaluasi Program ( <i>Evaluating the Program</i> ) yang dilakukan Humas Dispusipda Jabar sebagai Strategi <i>Public Relations</i> dalam Upaya Meningkatkan Citra Positif Lembaga .....	130
D.	Pembahasan .....	143
1.	Identifikasi Masalah ( <i>Defining Public Relations Problem</i> ) yang dilakukan Humas Dispusipda Jabar sebagai Strategi <i>Public Relations</i> dalam Upaya Meningkatkan Citra Positif Lembaga .....	143
2.	Perencanaan Program ( <i>Planning and Programming</i> ) yang dilakukan Humas Dispusipda Jabar sebagai Strategi <i>Public Relations</i> dalam Upaya Meningkatkan Citra Positif Lembaga .....	149
3.	Pelaksanaan dan Pengkomunikasian ( <i>Taking Action and Communicating</i> ) yang dilakukan Humas Dispusipda Jabar sebagai Strategi <i>Public Relations</i> dalam Upaya Meningkatkan Citra Positif Lembaga.....	154
4.	Evaluasi Program ( <i>Evaluating The Program</i> ) yang dilakukan Humas Dispusipda Jabar sebagai Strategi <i>Public Relations</i> dalam Upaya Meningkatkan Citra Positif Lembaga .....	161
	<b>BAB IV SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>171</b>
A.	Simpulan.....	171
B.	Saran .....	172
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>173</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>178</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 2 Rencana Jadwal Penelitian.....	35
Tabel 3 Profil Keseluruhan Informan.....	91



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo Dispusipda Jabar .....	83
Gambar 2 Struktur Organisasi Dispusipda Jabar .....	85
Gambar 3 Layanan Pengaduan Masyarakat via Website dan Instagram ....	104
Gambar 4 Identifikasi Masalah .....	105
Gambar 5 Program Inspeksi (Informasi Sepekan Perpustakaan dan Kearsipan). .....	112
Gambar 6 Konten Jokes Receh Bapack-bapack sebagai Bentuk Penyesuaian Konten .....	113
Gambar 7 Program Kampanye Literasi Arsip dan Musik.....	113
Gambar 8 Program Podcast Superstar.....	114
Gambar 9 Upgrading dalam acara workshop kehumasan .....	119
Gambar 10 Diskusi bersama Pak Kadis .....	120
Gambar 11 Perencanaan dan Pemrograman.....	121
Gambar 12 Pemanfaatan Kolabolator dengan Akun Instagram @abdimuda_id . .....	126
Gambar 13 Konten Soft Post di Instagram resmi @dispusipdajabar .....	127
Gambar 14 Pelaksanaan dan Pengkomunikasian .....	130
Gambar 15 Jumlah Viewers Konten Youtube.....	133
Gambar 16 Respon Masyarakat pada Konten Instagram @dispusipdajabar .	134
Gambar 17 Jumlah Ratusan Ribu Viewers pada konten Instagram @dispusipdajabar .....	141
Gambar 18 Jumlah Viewers dan Subscribers akun Youtube Dispusipda Jabar... .....	142
Gambar 19 Evaluasi Program.....	143
Gambar 20 Strategi <i>Public Relations</i> dalam Upaya Meningkatkan Citra Positif Lembaga yang dilakukan Humas Dispusipda Jabar melalui <i>Four Step Public Relations</i> .....	170

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pemeriksaan Plagiarisme dari Jurusan .....	178
Lampiran 2 Persentase Cek Turnitin.....	179
Lampiran 3 Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi .....	180
Lampiran 4 Data Proses Bimbingan.....	181
Lampiran 5 Data Proses Bimbingan.....	180
Lampiran 6 Surat Permohonan Penelitian.....	183
Lampiran 7 Surat Balasan Penelitian dari Lembaga .....	184
Lampiran 8 Pedoman Wawancara Penelitian.....	185
Lampiran 9 Pedoman Wawancara Penelitian.....	186
Lampiran 10 Draft Pertanyaan Penelitian .....	187
Lampiran 11 Dokumentasi Kegiatan Wawancara.....	217
Lampiran 12 Dokumentasi Kegiatan Wawancara.....	218
Lampiran 13 Dokumentasi Kegiatan Wawancara.....	219
Lampiran 14 Dokumentasi Kegiatan Wawancara.....	220

