

## 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>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>xvii</b>
<b>MOTTO HIDUP</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Fokus dan Pertanyaan Penelitian .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Kegunaan Penelitian.....	7
1.4.1. Kegunaan Teoritis .....	7
1.4.2. Kegunaan Praktis .....	8
1.5. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	8
1.6. Landasan Pemikiran .....	18
1.6.1. Landasan Teoretis .....	18
1.6.2. Landasan Konseptual .....	19
1.7. Langkah-langkah Penelitian .....	23
1.7.1. Lokasi Penelitian.....	23

1.7.2. Paradigma dan Pendekatan .....	23
1.7.3. Metode Penelitian.....	24
1.7.4. Jenis dan Sumber Data .....	25
1.7.5. Teknik Penentuan Informan.....	26
1.7.6. Teknik Pengumpulan Data .....	27
1.7.7. Teknik Analisis Data .....	29
1.7.8. Teknik Penentuan Keabsahan Data.....	31
1.7.9. Rencana Jadwal Penelitian .....	33
<b>BAB II .....</b>	<b>35</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>35</b>
2.1 <i>Public Relations</i> .....	35
2.1.1 Pengertian <i>Public Relations</i> .....	35
2.1.2 Strategi <i>Public Relations</i> .....	38
2.2 Pelayanan Publik.....	39
2.2.1 Peran Humas Pemerintahan dalam Pelayanan Publik.....	41
2.3 <i>Customer Relations</i> .....	43
2.4 Konsep <i>Customer Relationship Management</i> .....	56
2.4.1 <i>Planning</i> (Perencanaan) .....	58
2.4.2 <i>People</i> (Orang) .....	59
2.4.3 <i>Process</i> (Proses) .....	62
<b>BAB III.....</b>	<b>65</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>65</b>
3.1 Gambaran Umum Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang .....	65
3.1.1 Sejarah Pendirian Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang .....	65
3.1.2 Visi dan Misi Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang .....	66
3.1.3 Struktur Organisasi Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang .....	67
3.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang .....	68
3.2 Profil Informan.....	70

3.3	Hasil Temuan Penelitian.....	73
3.3.1	Strategi <i>Public Relations</i> dalam Perencanaan ( <i>Planning</i> ) Pelayanan Publik Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang .....	74
3.3.2	Strategi <i>Public Relations</i> dalam Koordinasi ( <i>People</i> ) Pelayanan Publik Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang .....	91
3.3.3	Strategi <i>Public Relations</i> dalam Proses ( <i>Process</i> ) Pelayanan Publik Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang.....	99
3.4	Pembahasan Hasil Penelitian .....	118
3.4.1	Perencanaan ( <i>Planning</i> ) Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang dalam Strategi Pelayanan Publik .....	119
3.4.2	Orang ( <i>People</i> ) Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang dalam Strategi Pelayanan Publik.....	129
3.4.3	Proses ( <i>Process</i> ) Sekretariat DPRD Kabupaten Sumedang dalam Strategi Pelayanan Publik.....	134
<b>BAB IV</b>	.....	<b>147</b>
<b>SIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	<b>147</b>
4.1	Simpulan .....	147
4.2	Saran .....	148
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>149</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>154</b>