

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
RIWAYAT HIDUP	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus dan Pertanyaan Penelitian.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
1.5 Landasan Pemikiran	11
1.5.1 Penelitian Terdahulu	11
1.5.2 Landasan Teoritis.....	19
1.5.3 Kerangka Konseptual.....	21
1.6 Langkah – Langkah Penelitian	25
1.6.1 Lokasi Penelitian.....	25
1.6.2 Paradigma dan Pendekatan.....	25
1.6.3 Metode Penelitian	27
1.6.4 Jenis data dan sumber data.....	27
1.6.5 Penentuan Informan atau Unit Penelitian	28
1.6.6 Teknik Pengumpulan Data.....	29
1.6.7 Teknik Analisis Data	30
1.6.8 Teknik Penentuan Keabsahan Data	32
1.6.9 Jadwal Penelitian	33
BAB II KAJIAN PUSTAKA	35
2.1 Sosialisasi	35
2.1.1 Pengertian Sosialisasi	35

2.1.2	Jenis Sosialisasi.....	36
2.1.3	Sasaran Sosialisasi	37
2.1.4	Proses Sosialisasi	37
2.2	Kampanye <i>Public Relations</i>	39
2.2.1	Pengertian Kampanye <i>Public Relations</i>	39
2.2.2	Jenis Kampanye <i>Public Relations</i>	40
2.2.3	Metode dan Teknik Kampanye <i>Public Relations</i>	41
2.3	Pelayanan Publik	43
2.3.1	Pengertian Pelayanan Publik	43
2.3.2	Kelompok Pelayanan Publik.....	45
2.3.3	Kualitas Pelayanan Publik	45
2.4	Model SMART.....	46
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		54
3.1	Profil PT. PLN (Persero).....	54
3.1.1	Sejarah PT. PLN (Persero).....	54
3.1.2	Visi dan Misi PT. PLN (Persero).....	51
3.1.3	Logo PT. PLN (Persero)	53
3.1.4	Lokasi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat	56
3.1.5	Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat	57
3.2	Profil Informan	57
3.3	Hasil Penelitian.....	59
3.3.1	Tahap <i>Scan</i> (Analisis Lingkungan) yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero).....	63
3.3.2	Tahap <i>Map</i> (Perencanaan) yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero)..	65
3.3.3	Tahap <i>Act</i> (aksi dan uji program) yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero).....	71
3.3.4	Tahap <i>Rollout</i> (implementasi program) yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero).....	74
3.3.5	Tahap <i>Track</i> (evaluasi) yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero).....	79
3.4	Pembahasan	82
3.4.1	Pembahasan mengenai tahap <i>Scan</i> (Analisis lingkungan).....	83
3.4.2	Pembahasan mengenai Tahap <i>Map</i> (Perencanaan).....	84
3.4.3	Pembahasan Tahap <i>Act</i> (aksi dan uji program).....	87
3.4.4	Pembahasan Tahap <i>Rollout</i> (implementasi program).....	89
3.4.5	Pembahasan mengenai Tahap <i>Track</i> (evaluasi).....	93

BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	97
4.1 Simpul an.....	97
4.2 Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	103

