

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
RIWAYAT HIDUP	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian.....	6
1.2.1 Bagaimana Proses Pencarian Fakta untuk Setiap layanan keluhan masyarakat melalui program SSQR yang dilakukan oleh bagian Humas dan Protokol Setda Sumedang?.....	6
1.2.2 Bagaimana Proses Merancang Strategi untuk merespon keluhan masyarakat melalui program SSQR yang dilakukan oleh bagian Humas dan Protokol Setda Sumedang?.....	6
1.2.3 Bagaimana Proses Implementasi atau Penanganan untuk Setiap keluhan masyarakat melalui program SSQR yang dilakukan oleh bagian Humas dan Protokol Setda Sumedang?.....	6
1.2.4 Bagaimana Proses Evaluasi untuk Setiap keluhan masyarakat melalui program SSQR yang dilakukan oleh bagian Humas dan Protokol Setda Sumedang?.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.3.1 Untuk mengetahui bagaimana proses pencarian fakta untuk setiap keluhan masyarakat melalui program SSQR yang dilakukan oleh bagian Humas dan Protokol Setda Sumedang.....	7
1.3.2 Untuk mengetahui bagaimana proses merancang strategi untuk merespon setiap keluhan masyarakat melalui program SSQR yang dilakukan oleh bagian Humas dan Protokol Setda Sumedang	7

1.3.3	Untuk mengetahui bagaimana proses implementasi untuk setiap keluhan masyarakat melalui program SSQR yang dilakukan oleh bagian Humas dan Protokol Setda Sumedang.....	7
1.3.4	Untuk mengetahui bagaimana proses evaluasi untuk setiap keluhan masyarakat melalui program SSQR yang dilakukan oleh bagian Humas dan Protokol Setda Sumedang.....	7
1.4	Kegunaan Penelitian.....	7
1.4.1	Secara Akademis.....	8
1.4.2	Secara Praktis.....	8
1.5	Landasan Pemikiran.....	9
1.5.1	Hasil Penelitian Sebelumnya.....	9
1.5.2	Landasan Konseptual.....	15
1.5.3	Kerangka Konseptual.....	16
1.6	Langkah – Langkah Penelitian.....	18
1.6.1	Lokasi Penelitian.....	18
1.6.2	Paradigma dan Pendekatan.....	18
1.6.3	Metode Penelitian.....	20
1.6.4	Jenis Data dan Sumber Data.....	20
1.6.5	Teknik Pengumpulan Data.....	24
1.6.6	Teknik Penentuan Keabsahan Data.....	25
1.6.7	Teknik Analisis Data.....	26
1.6.8	Rencana Jadwal Penelitian.....	28
BAB II	Manajemen Humas dalam Pengelolaan Keluhan Masyarakat Melalui Program Sumedang Simpati <i>Quick Response</i>	30
2.1	Hubungan Masyarakat.....	30
2.1.1	Definisi Hubungan Masyarakat.....	30
2.1.2	Fungsi dan Tujuan Hubungan Masyarakat.....	34
2.2	Humas pada Instansi Pemerintahan.....	36
2.3	Pelayanan Publik.....	40
2.4	Manajemen Hubungan Masyarakat.....	43
2.5	Konsep <i>4 Steps Public Relations</i>	44
2.5.1	<i>Defining Public Relations Problems</i> (Mendefinisikan Masalah atau Peluang Public Relations).....	45
2.5.2	<i>Planning and Programming</i> (Perencanaan dan Pemrograman).....	46

2.5.3	<i>Taking Action and Communicating</i> (Mengambil Tindakan dan Berkomunikasi)	47
2.5.4	<i>Evaluating The Program</i> (Mengevaluasi Program).....	48
BAB III	Bagian Humas dan Protokol Setda Kab. Sumedang	52
3.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	52
3.1.1	Sejarah Kab. Sumedang	52
3.1.2	Visi dan Misi Kab. Sumedang	67
3.1.3	Logo Kab. Sumedang	70
3.1.4	Struktur Organisasi Sekretariat Kab. Sumedang	73
3.1.5	Tugas Pokok dan Fungsi Bagian Humas dan Protokol Setda Kab. Sumedang	74
3.1.6	Reputasi dan Prestasi Kab. Sumedang.....	77
3.1.7	Profil Informan	78
3.2	Hasil Temuan dan Penelitian	79
3.2.1	Tahapan Pencarian Fakta	81
3.2.2	Tahapan Perancangan Strategi.....	86
3.2.3	Tahapan Implementasi	89
3.2.4	Tahapan Evaluasi	93
3.3	Pembahasan Penelitian.....	97
3.3.1	Tahap Pencarian Fakta pada Kegiatan Pengelolaan Keluhan Masyarakat Melalui Program Sumedang Simpati <i>Quick Response</i> oleh Bagian Humas dan Protokol Setda Kab. Sumedang	98
3.3.2	Tahap Perancangan Strategi pada Kegiatan Pengelolaan Keluhan Masyarakat Melalui Program Sumedang Simpati <i>Quick Response</i> oleh Bagian Humas dan Protokol Setda Kab. Sumedang	102
3.3.3	Tahap Implementasi pada Kegiatan Pengelolaan Keluhan Masyarakat Melalui Program Sumedang Simpati <i>Quick Response</i> oleh Bagian Humas dan Protokol Setda Kab. Sumedang	107
3.3.4	Tahap Evaluasi pada Kegiatan Pengelolaan Keluhan Masyarakat Melalui Program Sumedang Simpati <i>Quick Response</i> oleh Bagian Humas dan Protokol Setda Kab. Sumedang	112
BAB IV	116
PENUTUP	116
4.1	Kesimpulan	116
4.2	Saran.....	118

DAFTAR PUSTAKA119
LAMPIRAN



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG