

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
PERNYATAAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	6
1.4.2 Kegunaan Praktis	6
1.5 Landasan Pemikiran	6
1.5.1 Penelitian Sebelumnya.....	6
1.5.2 Landasan Teoritis.....	12
1.5.3 Landasan Konseptual.....	15
1.6 Penelitian	17
1.6.1 Lokasi Penelitian.....	17
1.6.2 Paradigma dan Pendekatan	17
1.6.3 Metode Penelitian	18
1.7 Jenis Data dan Sumber Data.....	19
1.7.1 Jenis Data.....	19
1.7.2 Sumber Data	19
1.8 Informan	20

1.8.1 Informan dan Unit Analisis.....	20
1.8.2 Teknik Penentuan Informan.....	20
1.9 Teknik Pengumpulan Data	21
1.10 Teknik Analisis Data	23
1.11 Rencana Jadwal Penelitian	25
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	26
2.1 Image Restoration Theory	26
2.2 Citra	29
2.3 Pelayanan Publik	33
2.4 Strategi.....	36
2.5 <i>Public Relations</i>	40
2.6 <i>Public Relations</i> Pemerintahan.....	48
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	52
3.1 Profile dan Lokasi Penelitian.....	52
3.1.1 Sejarah Kota Cimahi.....	52
3.1.2 Diskominfo Kota Cimahi.....	54
3.1.3 Lokasi Penelitian.....	54
3.1.3 Logo Diskominfo Kota Cimahi	54
3.1.4 Visi Misi Diskominfo Kota Cimahi.....	56
3.1.5 Struktur Organisasi Diskominfo Kota Cimahi.....	57
3.1.6 Tugas dan Fungsi Diskominfo Kota Cimahi	59
3.2 <i>Profile</i> Informan	62
3.3 Hasil Penelitian.....	64
3.3.1 Identifikasi Opini Masyarakat Yang Mengancam Citra dan Reputasi Pemerintahan Kota Cimahi.....	65
3.3.2 Identifikasi Isu Masyarakat Yang Mengancam Citra dan Reputasi Pemerintahan Kota Cimahi.....	70
3.3.3 Evaluasi <i>Public Relations</i> Pemerintahan Kota Cimahi Melakukan Pemulihan Citra Melalui Pelayanan Publik	75
3.4 Pembahasan	81
3.4.1 Identifikasi opini masyarakat yang mengancam citra dan reputasi Pemerintahan Kota Cimahi.....	82

3.4.2 Identifikasi Isu Masyarakat Yang Mengancam Citra dan Reputasi Pemerintahan Kota Cimahi.....	90
3.4.3 Evaluasi Pelayanan Publik dalam Memperbaiki Citra Pemerintahan Kota Cimahi.....	96
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	105
4.1 Simpulan.....	105
4.2 Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN.....	112

