

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	x
LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
RINGKESAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Fokus dan Pertanyaan Penelitian.....	8
1.2.1. Fokus Penelitian.....	8
1.2.2. Pertanyaan Penelitian.....	8
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	8
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	8
1.3.2. Kegunaan Penelitian.....	9
1.3.2.1. Kegunaan Praktis.....	9
1.3.2.2. Kegunaan Teoritis.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	10
2.1. Kajian Literatur.....	10
2.1.1. Review Penelitian Sejenis.....	10

2.1.2. Kerangka Konseptual.....	15
2.1.2.1. Komunikasi.....	15
2.1.2.2. Fungsi Komunikasi.....	17
2.1.2.3. Konteks-konteks Komunikasi.....	19
2.1.2.4. Humas.....	21
2.1.2.5. Fungsi Humas.....	23
2.1.2.6. Humas Pemerintah.....	25
2.1.2.7. Tugas Humas Pemerintah.....	26
2.1.2.8. Peran Strategis Pranata Humas Dalam Institusi Pemerintah.....	27
2.1.2.9. Citra.....	31
2.1.2.10. Macam-macam Citra.....	32
2.1.3. Kerangka Teoritis.....	33
2.1.3.1. Ecellence Theory.....	33
2.2. Kerangka Pemikiran.....	39
BAB III SUBJEK, OBJEK DAN METODOLOGI.....	44
3.1. Subjek Penelitian.....	44
3.1.1. Profil Informan.....	45
3.1.2. Informan Kunci.....	45
3.1.3. Informan Pendukung.....	46
3.1.3. Informan Akademis.....	46
3.2. Objek Penelitian.....	46
3.2.1. Profil Kementerian Agama Kota Bandung.....	47
3.2.2. Visi dan Misi Kementerian Agama.....	48
3.2.3. Struktur Organisasi Kemenag Kota Bandung.....	49
3.2.4. Kode Etik Pegawai.....	49
3.2.5. Kedudukan, Tugas Dan Fungsi.....	50
3.2.6. Humas Kementerian Agama.....	51

3.2.7. Tugas dan Fungsi Humas.....	52
3.3. Metodologi Penelitian.....	53
3.3.1. Desain/Paradigma Penelitian.....	54
3.3.2. Prosedur Pengumpulan Data.....	56
3.3.3. Rancangan Analisis Data.....	57
3.3.4. Kredibilitas dan Tingkat Kepercayaan Hasil Penelitian.....	60
3.4. Membuka Akses dan Menjalinkan Hubungan dengan Subjek Penelitian.....	63
3.5. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	63
3.5.1. Lokasi Penelitian.....	63
3.5.2. Jadwal Penelitian.....	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	65
4.1. Objek Penelitian.....	65
4.2. Peran Humas dalam membangun citra positif Kementerian Agama Kota Bandung melalui <i>knowledge core</i> pada <i>Excellence Communication</i>	68
4.3. Peran Humas dalam meningkatkan kredibilitas pada Kemenag Kota Bandung melalui <i>shared expectation</i> pada <i>excellence communication</i>	73
4.3.1. Harapan Bersama mengenai komunikasi dengan koalisi dominan (<i>Shared Expectation</i>).....	73
4.4. Peran Humas dalam membangun pelayanan informasi pada Kemenag Kota Bandung melalui <i>participative culture</i> pada <i>excellence communication</i>	78
4.5. Check Point Penerapan Faktor-Faktor Excellence Communication.....	87
4.6. Pembahasan Excellence Theory dalam Kementerian Agama Kota Bandung.....	88
4.6.1. Penerapan Excellence Communication di Kementerian Agama Kota Bandung.....	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	99
Kesimpulan.....	99
Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA.....	102

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Literatur Review.....	13
Tabel 3.1. Profil Informan Pendukung.....	46
Tabel 3.5. Jadwal Penelitian.....	64
Tabel 4.3. <i>Check point</i> penerapan <i>excellence theory</i>	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar Bagan 2.2. Kerangka Pemikiran.....	43
Gambar 3.2. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Bandung.....	49
Gambar 3.3. Analisis dan Model Miles dan Huberman.....	58
Gambar 4.1.1. Website Kemenag Kota Bandung.....	80
Gambar 4.1.2. Layanan Pengaduan Masyarakat	81
Gambar 4.1.3. Instagram Kemenag Kota Bandung.....	82
Gambar 4.1.4. Facebook Kemenag Kota Bandung.....	83
Gambar 4.1.5. Media Sosial Tiktok Kemenag Kota Bandung.....	84
Gambar 4.1.6. Youtube Kemenag Kota Bandung.....	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup.....	105
Lampiran 2 Transkrip Wawancara Informan Kunci.....	106
Lampiran 3 Transkrip Wawancara Informan Pendukung 1.....	115
Lampiran 4 Transkrip Wawancara Informan Pendukung 2.....	120
Lampiran 5 Transkrip Wawancara Informan Pendukung 3.....	126
Lampiran 6 Transkrip Wawancara Informan Pendukung 4.....	130
Lampiran 7 Transkrip Wawancara Informan Pendukung 5.....	133
Lampiran 8 Transkrip Wawancara Informan Akademis.....	135
Lampiran 9 Surat Izin Penelitian	142
Lampiran 10 Surat Izin Penelitian Kemenag Kota Bandung.....	143