

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Kajian Teoritis.....	22
2.2.1 Strategi Komunikasi.....	22
2.2.2 Humas Pemerintah.....	28
2.2.3 Pelayanan Publik.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Paradigma Penelitian.....	38
3.2 Metode Penelitian.....	42
3.2.1 Jenis Penelitian.....	42
3.2.2 Landasan Teori.....	44
3.3 Subjek Penelitian.....	46
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.4.1 Data Primer.....	49
3.4.2 Data Sekunder.....	50
3.5 Teknik Analisis Data.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Gambaran Umum.....	53
4.1.1 Profil Pemerintahan Kota Depok.....	57
4.1.2 Informan Penelitian.....	63

4.2	Hasil Penelitian.....	66
4.2.1	Strategi Komunikasi.....	70
4.2.2	Humas Pemerintah Kota Depok.....	103
4.2.3	Pelayanan Publik.....	109
4.2.4	Opini Publik.....	122
4.3	Pembahasan.....	143
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		149
5.1	Kesimpulan.....	149
5.2	Saran.....	151
5.2.1	Saran Akademis.....	151
5.2.2	Saran Praktis.....	151
Daftar Pustaka		
Lampiran		
Riwayat hidup		

