

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 Fokus Penelitian	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Waktu dan Periode Penelitian	8
BAB II.....	9
2.1 Tinjauan Literatur Penelitian.....	9
2.1.1 Strategi <i>Public Relations</i>	9
2.1.2 Manajemen Public Relations	10
2.1.3 Penanganan Pengaduan.....	13
2.1.4 Kualitas Pelayanan Publik	14
2.1.4 <i>E- Government</i>	16
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18

2.3 Kerangka Pemikiran	28
BAB III	29
3.1 Paradigma Penelitian	29
3.2 Metode Penelitian	30
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	31
3.3.1 Subjek Penelitian	31
3.3.2 Objek Penelitian	31
3.4 Lokasi Penelitian	31
3.5 Unit Analisis Penelitian	32
3.6 Informan Penelitian	34
3.7 Pengumpulan Data Penelitian	35
3.7.1 Observasi	35
3.7.2 Wawancara	36
3.7.3 Dokumentasi	36
3.8 Teknik Analisis Data	36
3.9 Teknik Keabsahan Data	37
BAB IV	39
4.1 Karakteristik Informan	39
4.2 Hasil Penelitian	40
4.2.1 Jawaban identifikasi masalah 1	41
1) Analisis Situasi Strategi Aplikasi SUPER Diskominfo Kota Sukabumi Sebagai Sarana Pengaduan Masyarakat Kota Sukabumi	41
2) Membuat Rencana dan Program Strategi Pengelolaan Aplikasi SUPER Sebagai Sarana Pengaduan Masyarakat Kota Sukabumi	48
3) Bertindak dan Berkomunikasi Menjalankan Strategi Aplikasi SUPER Diskominfo Sebagai Sarana Pengaduan Masyarakat Kota Sukabumi	55
4) Evaluasi Program Strategi Aplikasi SUPER Diskominfo Kota Sukabumi Sebagai Sarana Pengaduan Masyarakat Kota Sukabumi	59

4.2.2 Jawaban Identifikasi Masalah 2	61
4.3 Pembahasan	64
4.3.1 Analisis Situasi Strategi Aplikasi SUPER Diskominfo Kota Sukabumi Sebagai Sarana Pengaduan Masyarakat Kota Sukabumi.....	64
4.3.2 Membuat Rencana dan Program Aplikasi SUPER Diskominfo Kota Sukabumi Sebagai Sarana Pengaduan Masyarakat Kota Sukabumi	66
4.3.3 Bertindak dan Berkomunikasi Strategi Aplikasi SUPER Diskominfo Sebagai Sarana Pengaduan Masyarakat Kota Sukabumi.....	68
4.3.4 Evaluasi Program Strategi Aplikasi SUPER Diskominfo Kota Sukabumi Sebagai Sarana Pengaduan Masyarakat Kota Sukabumi.....	70
BAB V	74
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Saran	75
5.2.1 Saran Teoritis.....	75
5.2.2 Saran Praktis	76
DAFTAR PUSTAKA	77
Lampiran 1 Pertanyaan	79
Lampiran Pertanyaan Wawancara Informan Pendukung.....	82