

DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN	
SAMPUL DALAM.....	i
PRASYARAT GELAR.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....	iv
PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	v
KATA PENGANTAR	vi
RINGKASAN PENELITIAN	viii
SUMMARY	xi
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	13
1.3. Tujuan Penelitian.....	13
1.4. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II	14
TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1. Penelitian Terdahulu.....	14
2.1.1. Efektivitas Cyber Publik Relations Pada Media Sosial Instagram Satpol PP Kota Surabaya	14
2.1.2. Strategi Cyber Public Relations POLDA Jawa Timur Dalam Menanggulangi Ujaran Kebencian (Hate Speech) Di Media Sosial	15

2.1.3.	Evaluasi Tahapan Public Relations Program Corporate Communication PT. XL Axiata (Studi Kasus Pelaksanaan CSR XL Future Leaders Tahun 2012 – 2016)	16
2.1.4.	Evaluasi Kinerja Humas Dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan Di Raja Ampat (Studi Pada Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kabupaten Raja Ampat).	17
2.2.	Landasan Teori	19
2.2.1.	Public Relations	19
2.2.2.	Peranan Humas Pemerintah	22
2.2.3.	Proses Tahapan Kegiatan Humas.....	26
2.2.4.	Evaluasi Kegiatan Humas	32
2.2.5.	Cyber PR Humas Pemerintah.....	54
2.2.6.	Media Sosial.....	58
2.3.	Kerangka Pemikiran	63
BAB III.....		67
METODOLOGI PENELITIAN		67
3.1.	Metodologi Penelitian	67
3.2.	Tipe Penelitian.....	67
3.3.	Metode Penelitian.....	68
3.4.	Objek Penelitian	69
3.5.	Subjek Penelitian	69
3.6.	Unit Analisis Data	69
3.7.	Sumber Data	70
3.8.	Teknik Pengumpulan Data	70
3.9.	Teknik Analisis Data	71
3.10.	Uji Keabsahan Data.....	73
BAB IV		77
GAMBARAN UMUM ORGANISASI		77
4.1.	Profil Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat	77
4.2.	Tugas Kehumasan dalam Struktur Organisasi Kementerian.....	82
4.3.	Deskripsi Singkat Informan.....	85
BAB V.....		86
HASIL DAN PEMBAHASAN		86

5.1. Profil Informan	87
5.2. Aktivitas Humas Kementerian PUPR dalam Mengkomunikasikan Capaian Kinerja Bidang Penyelenggaraan Jalan Tahun 2018 melalui Media Sosial.....	89
5.3. Evaluasi Kegiatan Humas dalam Mengkomunikasikan Capaian Kinerja Kementerian PUPR Bidang Penyelenggaraan Jalan Tahun 2018 melalui Media Sosial.....	97
5.3.1. Identifikasi Audit yang Telah Dilakukan.....	100
5.3.2. Identifikasi Penetapan Sasaran dan Tujuan.....	106
5.3.3. Identifikasi Pengembangan Strategi dan Perencanaan.....	113
5.3.4. Identifikasi Pengukuran Berjalan yang Dilakukan	133
5.3.5. Identifikasi Evaluasi yang Telah Dilakukan	136
5.4. Hasil Evaluasi Kegiatan Humas Dalam Mengkomunikasikan Capaian Kinerja Kementerian PUPR Bidang Penyelenggaraan Jalan Tahun 2018 Melalui Media Sosial	142
BAB VI	151
PENUTUP.....	151
6.1. Kesimpulan.....	151
6.2. Saran.....	154
DAFTAR PUSTAKA	156
LAMPIRAN.....	160

DAFTAR TABEL

Tabel 5.2.	Temuan pada tahap identifikasi audit.....	104
Tabel 5.7.	Temuan pada tahap identifikasi penetapan sasaran dan tujuan.....	112
Tabel 5.15	Temuan pada tahap identifikasi pengembangan strategi dan rencana.....	131
Tabel 5.16	Temuan pada tahap pengukuran berjalan yang dilakukan..	134
Tabel 5.17	Tabel Indikator Kinerja Kegiatan bagian Humas.....	136
Tabel 5.20.	Temuan pada tahap evaluasi yang telah dilakukan	140

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1.	Bagan Struktur Organisasi Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.....	81
Gambar 4.2.	Bagan Struktur Organisasi Biro Komunikasi Publik, Kementerian PUPR.....	83
Gambar 5.1.	Akun Media Sosial Kementerian PUPR.....	94
Gambar 5.3.	Sasaran Kegiatan dalam KAK.....	107
Gambar 5.4.	Tujuan Kegiatan dalam KAK.....	108
Gambar 5.5.	Jadwal Kegiatan dalam KAK.....	110
Gambar 5.6.	Metode Pelaksanaan dalam KAK.....	111
Gambar 5.8.	Unggahan Capaian Kinerja Kementerian PUPR bidang Penyelenggaraan Jalan.....	113
Gambar 5.9.	Klausul SPRINT Kepala Biro KomPU tahun 2016.....	114
Gambar 5.10.	Feedback Admin FB Kementerian PUPR.....	116
Gambar 5.11.	Unggahan Capaian Kinerja Kementerian PUPR bidang Penyelenggaraan Jalan.....	119
Gambar 5.12.	Unggahan Capaian Kinerja Kementerian PUPR bidang Penyelenggaraan Jalan oleh <i>Influencer</i>	120
Gambar 5.13.	Contoh Konten Aktivasi.....	121
Gambar 5.14.	RAB Pengelolaan Media Sosial.....	129
Gambar 5.18.	Kriteria Responden Survey Persepsi Publik 2018.....	139
Gambar 5.19.	Kriteria peserta FGD 2018.....	140
Gambar 5.21.	Bagan Struktur Organisasi Biro Komunikasi Publik, Kementerian PUPR.....	142