

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN LAPORAN KULIAH KERJA PRAKTIK.....	i
TANDA PENGESAHAN LAPORAN KULIAH KERJA PRAKTIK.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Topik Laporan	5
1.3 Tujuan Kuliah Kerja Praktik	5
1.4 Manfaat Kuliah Kerja Praktik	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II KERANGKA TEORI.....	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.1.1 <i>Public Relations</i>	7
2.1.2 Fungsi <i>Public Relations</i>	9
2.1.3 Tujuan <i>Public Relations</i>	12
2.1.4 Peran <i>Public Relations</i>	14
2.1.5 Keluhan Pelayanan Publik.....	18
2.1.6 Pelayanan Publik.....	19
2.1.7 Media Sosial	21
2.2 Prosedur Ideal.....	23
2.2.1 Peran Humas dalam Menangani Keluhan Publik	23
2.2.2 Tahap Penanganan Keluhan.....	23
BAB III GAMBARAN PERUSAHAAN.....	29
3.1 Sejarah Perusahaan.....	29

3.2. Gambaran dan Ruang Lingkup Perusahaan	35
3.2.1. Kemajuan LPP TVRI.....	36
3.3 Gambaran Unit Kerja	39
3.4 Struktur Organisasi.....	41
3.4.1 Struktur Organisasi LPP TVRI.....	41
3.4.2 Struktur Kelembagaan Hukum dan Humas LPP TVRI.....	42
3.5 Pelaksanaan Kegiatan KKP LPP TVRI	43
BAB IV PEMBAHASAN.....	44
4.1 Gambaran Kegiatan Kuliah Kerja Praktik di Humas LPP TVRI	44
4.2 Penanganan Keluhan Publik LPP TVRI.....	47
4.2.1 Perbandingan Penanganan Keluhan Publik LPP TVRI.....	57
BAB V PENUTUP.....	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Makna logo TVRI saat ini.....	33
Gambar 3.2 TVRI masuk Top 10 Program TV Nasional	36
Gambar 3.3 Struktur Organisasi TVRI.....	41
Gambar 3.4 Struktur Organisasi TVRI.....	41
Gambar 3.5 Struktur Organisasi Kelembagaan Hukum dan Humas	42
Gambar 4.1 Penulis Bertugas di Pusat Informasi Publik.....	45
Gambar 4.2 Petugas saat sedang Melayani Tamu	45
Gambar 4.3 Penulis saat meliput Acara Kunjungan	46
Gambar 4.4 Penulis saat meliput Acara Kunjungan	46
Gambar 4.5 Penulis saat sedang mengatur Schedule dan Surat Menyurat	46
Gambar 4.6 Nomor Kontak penyampaian Keluhan.....	47
Gambar 4.7 Contoh Saran atau Keluhan tidak langsung melalui Website	48
Gambar 4.8 Contoh Keluhan tidak langsung melalui Media Sosial Twitter	50
Gambar 4.9 Contoh Kasus Saran atau Keluhan melalui Twitter	53
Gambar 4.10 Contoh Kasus Keluhan yang diteruskan	54
Gambar 4.11 Contoh Kasus Keluhan diteruskan kepada Bidang yang terkait	55