

DAFTAR ISI

UCAPAN TERIMA KASIH	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR BAGAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat Teoretis	4
1.4.2 Manfaat Praktis	4
BAB II TINJAUAN TEORETIS DAN PENELITIAN TERDAHULU	5
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teoretis	10
2.2.1 Model Two ways Asymetrical Communication	10
2.2.2 Model Two ways Symetrical Communication	10
2.3 Landasan Konseptual	11
2.3.1 Pola Komunikasi.....	11
2.3.1.1 Definisi Pola Komunikasi	11
2.3.1.2 Bentuk – bentuk pola komunikasi	11
2.3.2 Humas (<i>Public Relations</i>)	12
2.3.2.1 Pengertian Humas (<i>Public Relations</i>)	13
2.3.2.2 Ciri – Ciri Humas	13
2.3.2.3 Fungsi Humas	13
2.3.2.4 Tugas Humas	14
2.3.3 Pelayanan	14
2.3.3.1 Deinisi Pelayanan	14
2.3.3.2 Pelayanan Prima	15
2.3.3.3 Pentingnya pelayanan prima	15

2.3.4 Masyarakat (publik)	15
2.3.4.1 Definisi Masyarakat	15
2.4 Kerangka Pemikiran	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1 Jenis Penelitian	19
3.2 Objek Penelitian	20
3.3 Sumber Data	20
3.3.1 Key Informan	20
3.3.2 Informan	21
3.4 Teknik Pengumpulan Data	21
3.5 Teknik Keabsahan Data	23
3.6 Teknik Analisis Data	24
BAB IV Hasil Penelitian	26
4.1 Subyek Penelitian.....	26
4.1.1 Gambaran umum polres Jakarta barat	26
4.1.2 Visi dan misi humas polres Jakarta barat	26
4.2 Hasil penelitian	27
4.2.2 Hambatan pola komunikasi humas polres dalam melayani masyarakat di masa pandemi covid	32
4.2.3 Respon Masyarakat terhadap pelayanan humas polres Jakarta Barat	32
BAB V PEMBAHASAN	34
5.1 Pola Komunikasi Humas Polres Jakarta Barat Dalam Melayani Masyarakat Di Masa Pandemi Covid -19	33
5.2 Hambatan pola komunikasi humas polres Jakarta barat dalam melayani masyarakat di masa pandemi covod-19	37
BAB VI PENUTUP	38
6.1 kesimpulan	38
6.2 Saran	38
DAFTAR REFERENSI	39

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keluhan masyarakat	3
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	7

DAFTAR BAGAN

2.4 Kerangka pemikiran 18