

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN ORISINILITAS.....	iii
ABSTRAK .....	iv
MOTTO .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian .....	6
1.6 Kegunaan Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA KONSEP.....</b>	<b>7</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	7
2.1.1 Hubungan Masyarakat .....	7
2.1.1.1 Fungsi Humas.....	10
2.1.1.2 Peran Humas.....	11
2.1.1.3 Tugas Humas .....	13
2.1.1.4 Tujuan Humas .....	14
2.1.1.5 Kegiatan Humas .....	16
2.1.1.6 Humas Pemerintah.....	17

2.1.2 Citra.....	19
2.1.2.1 Jenis-jenis Citra .....	20
2.1.2.2 Proses Terbentuknya Citra .....	22
2.1.2.3 Citra Lembaga .....	25
2.1.2.4 Pencapaian Citra Positif .....	26
2.2 Penelitian Terdahulu .....	27
2.3 Kerangka Konsep.....	29
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
3.2 Pendekatan Penelitian .....	31
3.3 Metode Penelitian .....	31
3.4 Operasionalisasi Konsep.....	32
3.5 Teknik Penentuan Informan.....	33
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6.1 Wawancara Mendalam (In-Depth Interviews).....	34
3.6.3 Studi Literatur .....	34
3.7 Teknik Analisis Data.....	34
3.3.1 Reduksi Data .....	34
3.3.2 Penyajian Data ( <i>Data Display</i> ) .....	35
3.3.3 Kesimpulan ( <i>Conclusion</i> ).....	35
3.8 Uji Keabsahan Data .....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
4.1 Gambaran Fokus Penelitian .....	37
4.1.1 Profil Lembaga.....	37
4.1.2 Logo Lembaga.....	39
4.1.3 Profil Lembaga.....	40
4.1.4 Visi dan Misi Lembaga .....	41
4.1.5 Struktur Organisasi.....	42
4.2 Profil Humas Polres Metro Jakarta Pusat .....	44
4.2.1 Visi dan Misi Humas Polres Metro Jakarta Pusat.....	44
4.2.2 Logo Humas Polres Metro Jakarta Pusat.....	45

4.3 Hasil Penelitian .....	48
4.3.1 Peran Humas Sebagai <i>Communicator</i> .....	49
4.3.2 Peran Humas Sebagai <i>Relationship</i> .....	53
4.3.3 Peran Humas Sebagai <i>Back up Management</i> .....	55
4.3.4 Peran Humas Sebagai <i>Corporate Image</i> .....	56
4.3.5 Hambatan dan Upaya Humas Polres Metro Jakarta Pusat Dalam Membangun Citra Lembaga .....	57
4.3.6 Menurut Informan Triangulasi.....	58
4.4 Pembahasan.....	60
1 Peran Humas sebagai <i>Communicator</i> .....	60
2 Peran Humas Sebagai <i>Relationship</i> .....	61
3 Peran Humas Sebagai <i>Backup Management</i> .....	62
4 Peran Humas Sebagai <i>Good Image Maker</i> .....	63
5 Hambatan dan Upaya Humas Polres Metro Jakarta Pusat Dalam Membangun Citra Lembaga.....	64
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>65</b>
5.1 Kesimpulan .....	65
5.2 Saran .....	67

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**