

## DAFTAR ISI

	<i>Hal</i>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian.....	12
1.3. Tujuan Penelitian.....	13
1.4. Manfaat Penelitian.....	13
1.5. Struktur Organisasi Skripsi.....	14
 <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1. Humas Pemerintah.....	16
2.2. Peran dan Fungsi Humas Pemerintah.....	20
2.3. Peran Strategis Humas Pemerintah.....	24
2.3.1. Hubungan Media.....	24
2.3.1.1. Strategi Hubungan Media.....	26
2.3.1.2. Reputasi Media.....	29
2.3.1.3. Visibilitas Media.....	30
2.3.1.4. Citra Organisasi.....	32
2.3.2. Pelaporan Publik.....	33
2.3.3. Respon Kepada Publik.....	36
2.3.4. Penjangkauan Publik.....	39
2.3.4.1. Meningkatkan Pemanfaatan Pelayanan Produk... 40	40
2.3.4.2. Edukasi Publik dan Kampanye Pelayanan Publik 41	41
2.3.4.3. Mencari Relawan Publik.....	44
2.3.4.4. Menggunakan Publik sebagai Mata dan Telinga.. 44	44
2.3.5. Meningkatkan Dukungan Publik.....	45
2.4. Kampanye Sosial.....	47
2.4.1. Konsep dan Pendekatan Kampanye Sosial.....	48
2.4.2. Bauran Promosi Pemasaran Sosial.....	57
2.5. Penelitian Terdahulu.....	60
2.6. Kerangka Pemikiran.....	64

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Desain Penelitian.....	65
3.2. Partisipan dan Tempat Penelitian.....	68
3.2.1. Partisipan.....	68
3.2.2. Tempat Penelitian.....	69
3.3. Pengumpulan Data.....	69
3.3.1. Instrumen Penelitian.....	69
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	70
3.3.2.1. Data Primer.....	70
3.3.2.2. Data Sekunder.....	71
3.3.3. Uji Keabsahan Data .....	72
3.4.4. <i>Membercheck</i> .....	74
3.4. Analisis Data.....	74
3.4.1. Tahapan Analisis Data.....	74
3.4.2. Teknik Analisis Data.....	75
3.5. Panduan Instrumen Pertanyaan Penelitian.....	76

### **BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Gambaran Umum Tentang Kementerian Sosial.....	83
4.1.1. Visi dan Misi Kementrian Sosial RI.....	84
4.1.1.1. Visi.....	84
4.1.1.2. Misi.....	85
4.1.2. Tujuan dan strategi Kementerian Sosial.....	86
4.1.2.1. Tujuan.....	86
4.1.2.2. Sasaran Strategi Kementerian Sosial RI.....	86
4.1.3. Logo Kementerian Sosial Republik Indonesia.....	87
4.1.4. Bidang Kerja Biro Humas Kementerian Sosial.....	89
4.1.5. Struktur Organisasi Kementerian Sosial.....	98
4.1.6. Struktur Organisasi Biro Humas Kementerian Sosial.....	99
4.2. Profil Informan Penelitian .....	100
4.2.1. Profil Informan Penelitian Utama.....	100
4.2.2. Profil Informan Penelitian Pendukung.....	100
4.3. Deskripsi Hasil dan Pembahasan Penelitian.....	101
4.3.1. Hubungan Media.....	101
4.3.1.1. Strategi Hubungan Media.....	102
4.3.1.2. Reputasi Media.....	108
4.3.1.3. Visibilitas Media.....	110
4.3.1.4. Citra Organisasi.....	112
4.3.2. Pelaporan Publik.....	114
4.3.2.1. Transparansi dan Keterbukaan Informasi Publik. ....	115

4.3.3. Respon Kepada Publik.....	119
4.3.3.1. Pelayanan Kepada Publik.....	119
4.3.4. Penjangkauan Publik.....	123
4.3.4.1. Aliansi Strategis.....	123
4.3.4.2. Meningkatkan Pemanfaatan Pelayanan Produk...	129
4.3.4.3. Edukasi Publik dan Kampanye Pelayanan Publik	131
4.3.4.4. Mencari Relawan Publik.....	133
4.3.4.5. Menggunakan Publik sebagai Mata dan Telinga..	136
4.3.5. Meningkatkan Dukungan Publik.....	138
4.3.5.1. Dukungan dan Partisipasi Publik.....	138
4.3.6. Kampanye Sosial.....	142
4.3.6.1. Konsep dan Pendekatan Kampanye.....	143
4.3.6.2. Bauran Promosi Pemasaran Sosial.....	148
4.3.7. Peran Humas Kementerian Sosial.....	153
4.3.7.1. Peran Hubungan Media.....	154
4.3.7.2. Peran Pelaporan Publik.....	155
4.3.7.3. Peran Respon Kepada Publik.....	156
4.3.7.4. Peran Penjangkauan Publik.....	157
4.3.7.5. Peran Meningkatkan Dukungan Publik.....	158

## **BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI**

5.1. Simpulan.....	159
5.1.1. Hubungan Media.....	159
5.1.2. Pelaporan Publik.....	160
5.1.3. Respon Kepada Publik.....	161
5.1.4. Penjangkauan Publik.....	161
5.1.5. Meningkatkan Dukungan Publik.....	162
5.2. Implikasi.....	162
5.2.1. Implikasi Akademis.....	162
5.2.2. Implikasi Praktis.....	162
5.3. Rekomendasi.....	164
5.3.1. Rekomendasi Akademis.....	164
5.3.2. Rekomendasi Praktis.....	164

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<i>Hal</i>
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	60
Tabel 3.1 Matriks Informan Penelitian .....	68
Tabel 3.2 Teknik Pengumpulan Data .....	72
Tabel 3.3 Matriks Instrumen Pertanyaan Penelitian.....	77
Tabel 4.1 Matriks Strategi Hubungan Media.....	107
Tabel 4.2 Tone Pemberitaan PKH.....	109
Tabel 4.3 Matriks Reputasi Media.....	110
Tabel 4.4 Pemberitaan PKH di Media.....	111
Tabel 4.5 Matriks Visibilitas Media.....	112
Tabel 4.6 Matriks Citra Organisasi .....	114
Tabel 4.7 Matriks Transparansi dan Keterbukaan Informasi Publik.....	119
Tabel 4.8 Matriks Pelayanan Kepada Publik.....	123
Tabel 4.9 Matriks Aliansi Strategis .....	128
Tabel 4.10 Matriks Meningkatkan Pemanfaatan Pelayanan.....	131
Tabel 4.11 Matriks Edukasi dan Kampanye Pelayanan Publik.....	133
Tabel 4.12 Matriks Mencari Relawan Publik.....	136
Tabel 4.13 Matriks Menggunakan Publik sebagai Mata dan Telinga.....	138
Tabel 4.14 Matriks Dukungan dan Partisipasi Publik.....	142
Tabel 4.15 Matriks Konsep dan Pendekatan Kampanye.....	147
Tabel 4.16 Matriks Bauran Promosi Pemasaran Sosial.....	152

## DAFTAR GAMBAR

	<i>Hal</i>
Gambar 2.1. Bagan Kerangka Penelitian .....	64
Gambar 4.1. Logo Kementerian Sosial RI.....	87
Gambar 4.2. Struktur Organisasi Kementerian Sosial RI.....	98
Gambar 4.3. Struktur Organisasi Biro Humas Kementerian Sosial RI.....	99
Gambar 4.4. Berita di Media Cetak .....	101
Gambar 4.5. Berita di Media Online.....	105
Gambar 4.6. Website Kementerian Sosial.....	116
Gambar 4.7. PPID Kementerian Sosial.....	118
Gambar 4.8. Rapat UKE dengan DPRD Provinsi dan Kabupaten/Kota.....	121
Gambar 4.9. Rapat Koordinasi dan Evaluasi PKH.....	128
Gambar 4.10 Launching PKH.....	146
Gambar 4.11 Iklan PKH di Kereta Api.....	151