

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK (INTISARI).....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Penelitian	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
E. Kebaruan Penelitian	4
F. Sistematika Pembagian Bab	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Peran dan Fungsi Public Relations	7
B. Public Relations dalam Manajemen Organisasi	9
C. Public Relations Pemerintah dan Pelayanan Publik	14
D. Kerangka Konsep dan Model Penelitian.....	16
BAB III METODOLOGI	17
A. Paradigma dan Jenis Penelitian	17
B. Metode Penelitian	17
C. Teknik Pengumpulan Data	18
D. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	21
E. Teknik Penyajian Data	21
F. Uji Kredibilitas Data	22
G. Limitasi Penelitian	22
H. Tinjauan Umum Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Batang	23

BAB IV IMPLEMENTASI PROGRAM SMART GOVERNANCE DALAM UPAYA PENINGKATAN LAYANAN PUBLIK OLEH PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN BATANG: TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....	26
A. Pengantar	26
B. Analisis Peran dan Fungsi Kehumasan Pemerintah Daerah Kabupaten Batang	27
B.1. Humas Sebagai Back Up Management dan Komunikator Pemerintah	28
B.2. Optimalisasi Pelayanan Informasi dan Komunikasi Publik Diskominfo	29
B.2.1. Keterbukaan Informasi Publik	29
B.2.2. Memastikan Dukungan dan Kerjasama Aktif Masyarakat	35
B.2.3. Fungsi Advokasi Publik	39
B.2.4. Pembangunan Komunitas dan Negara	41
B.3. Komunikasi Stakeholder: Membangun Kepercayaan dan <i>Two Way Communication</i>	44
C. Peran Humas dalam Dinamika Smart Governance: Koordinator Program.....	49
C.1. Landasan dan Konsep Smart City Kabupaten Batang	49
C.2. Konsep Smart Governance Kabupaten Batang	50
C.3. Manajemen Humas dalam Program Smart Governance	53
C.3.1. Mendefinisikan Masalah	53
C.3.2. Perencanaan dan Pemrograman	55
C.3.3. Mengambil Tindakan Komunikasi	58
C.3.4. Evaluasi	72
BAB V PENUTUP	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Fungsi Public Relations dalam Organisasi	10
Gambar 2. Teori Manajemen Public Relations	11
Gambar 3. Kerangka Konsep	16
Gambar 4. Struktur Organisasi Diskominfo Batang	25
Gambar 5. Akun Pemberitaan Swasta di Batang	34
Gambar 6. Jumlah Interaksi dengan Akun Swasta dengan Masyarakat	35
Gambar 7. Ajakan Diskominfo Batang Untuk Mendorong Partisipasi Masyarakat	36
Gambar 8. Upaya dalam Membangun Dukungan Masyarakat atas Program Pemerintah.....	37
Gambar 9. Kegiatan <i>Abirawa Go To School</i> oleh Diskominfo Batang.....	42
Gambar 10. Bupati dan Kepala Diskominfo Batang Menerima Penghargaan Smart City.....	50
Gambar 11. Publikasi Kegiatan <i>Smart City</i> oleh Diskominfo Batang	52
Gambar 12. Dokumen RPJMD Kabupaten Batang 2017-2022	53
Gambar 13. Program Delima Diskominfo dan Bappelitbang	60
Gambar 14. Peningkatan Pelayanan Publik Bagi UMKM	61
Gambar 15. Aplikasi <i>Batang Career</i>	62
Gambar 16. Ruang Analitical Media	64
Gambar 17. Berita Penangan <i>Blank Spot</i> oleh Diskominfo Batang	67
Gambar 18. Layanan Batang Command Center 112	68
Gambar 19. Inovasi E-Kliping Diskominfo	70
Gambar 20. Arsip Hasil Evaluasi <i>Smart Governance</i>	72
Gambar 21. Evaluasi Program <i>Smart City</i> Tahun 2023	73