

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>Daftar Tabel, Bagan &amp; Gambar .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Kerangka Pemikiran.....	6
1.5.1 Use and Gratification Theory.....	6
1.5.2 Kepuasan Menerima Informasi .....	10
1.5.3 Media Sosial.....	12
1.5.4 <i>E-government</i> .....	13
1.6 Kerangka Konsep .....	21
1.7 Metode Penelitian .....	22
1.7.1 Jenis Penelitian.....	22
1.7.2 Variabel Penelitian .....	23
1.7.3 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	23

1.7.4 Pengumpulan Data dan Pemilihan Sampel .....	25
1.7.5 Lokasi peneliti .....	27
1.7.6 Objek peneliti .....	28
1.7.7 Teknik Analisis Data .....	28

## **BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN**

2.1 Profil Kota Bandung .....	32
2.1.1 Kondisi Umum Kota Bandung .....	32
2.1.2 Visi .....	33
2.1.3 Misi .....	35
2.1.4 Ruang Lingkup Pemerintahan Kota Bandung .....	35
2.2 Profil Penduduk .....	36
2.2.1 Kependudukan. ....	37
2.2.2 Jumlah Penduduk Pengguna Internet .....	40
2.3 E-government di Kota Bandung .....	41
2.3.1 Sejarah E-government di kota Bandung .....	42
2.3.2 Perkembangan E-government dikota Bandung .....	42
2.3.3 Pemanfaatan Media Sosial dikota Bandung .....	43
2.4 Humas Kota Bandung .....	44
2.5 Konten Media Sosial Humas Bandung .....	45

## **BAB III HASIL PENELITIAN**

3.1 Deskripsi Responden .....	63
3.1.1 Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin .....	63
3.1.3 Deskripsi Responden Menurut Usia .....	64
3.1.4 Deskripsi Responden Menurut Pendidikan .....	65
3.1.5 Deskripsi Responden Menurut Pekerjaan .....	65

3.2 Penggunaan Media Sosial dan Kepuasan Menerima Informasi (Survei tentang Penggunaan Twitter Humas Kota Bandung terhadap Kepuasan Menerima Informasi Kebijakan Publik di Kota Bandung).....	66
3.2.1 Kemudahan Penggunaan ( <i>Easy of Use</i> ).....	66
3.2.2 Kepercayaan ( <i>Trust</i> ).....	70
3.2.3 Interaksi ( <i>Functionality of the Interaction</i> ).....	73
3.2.4 Reabilitas ( <i>Reability</i> ).....	77
3.2.5 Isi Konten dan Informasi ( <i>Content and Appearance of Information</i> ).....	81
3.2.6 Dukungan Terhadap Dukungan Masyarakat ( <i>Citizen Support</i> ).....	85
3.2.7 Kebutuhan Integrasi <i>Personal</i> ( <i>Personal Integrative Needs</i> ) .....	87
3.2.8 Kebutuhan Integrasi Sosial ( <i>Social Integrative Needs</i> ).....	91
3.2.9 Kebutuhan akan Melepas Ketegangan ( <i>Tension Release Needs</i> ) .....	94

#### **BAB IV KESIMPULAN**

4.1 Kesimpulan .....	99
4.2 Saran .....	101

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**