

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang	3
1.3 Identifikasi Masalah	16
1.4 Tujuan Penelitian	16
1.5 Kegunaan Penelitian	17
1.5.1 Kegunaan Teoritis	17
1.5.2 Kegunaan Praktis	17
1.6 Ruang Lingkup Penelitian	17
1.7 Sistematika Penulisan	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Tinjauan Teori	20
2.1.1 Komunikasi Publik	20
2.1.2 Manajemen	23
2.1.3 Pelayanan Publik	24
2.1.4 <i>Smart City</i>	28
2.1.5 <i>Bandung Command Center</i>	30
2.1.6 Efektivitas	30
2.1.7 <i>Goal Oriented Approach</i>	32
2.2 Penelitian Terdahulu	34
2.3 Kerangka Pemikiran	42
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Jenis Penelitian	44
3.2 Operasional dan Skala Pengukuran	44

3.2.1 Variabel Operasional.....	44
3.2.2 Skala Pengukuran.....	46
3.3 Tahapan Penelitian.....	47
3.4 Populasi dan Sampel.....	48
3.4.1 Populasi.....	48
3.4.2 Sampel.....	48
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.5.1 Data Primer.....	50
3.5.2 Data Sekunder.....	50
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	51
3.6.1 Uji Validitas.....	51
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	52
3.7 Teknik Analisis Data.....	53
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1 Gambaran Karakteristik Responden.....	56
4.2 Analisis Efektivitas <i>Bandung Command Center</i>	58
4.2.1 Analisis Dimensi <i>Assurance</i>	59
4.2.2 Analisis Dimensi <i>Empathy</i>	60
4.2.3 Analisis Dimensi <i>Reliability</i>	62
4.2.4 Analisis Dimensi <i>Responsiveness</i>	63
4.2.5 Analisis Dimensi <i>Tangibles</i>	65
4.2.6 Rekapitulasi Analisis Efektivitas <i>Bandung Command Center</i>	67
4.3 Pembahasan.....	68
4.3.1 Efektivitas Dimensi <i>Assurance</i>	68
4.3.2 Efektivitas Dimensi <i>Empathy</i>	69
4.3.3 Efektivitas Dimensi <i>Reliability</i>	70
4.3.4 Efektivitas Dimensi <i>Responsiveness</i>	72
4.3.5 Efektivitas Dimensi <i>Tangibles</i>	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	74
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Saran.....	75
5.2.1 Saran Praktis.....	75
5.2.2 Saran Teoritis.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	77