

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.1.1 Rumusan Masalah Makro	8
1.1.2 Rumusan Masalah Mikro	9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	9
1.3.1 Maksud Penelitian.....	10
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Kegunaan Penelitian	11
1.4.1 Kegunaan Teoritis	11

1.4.2	Kegunaan Praktis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....		13
2.1	Tinjauan Pustaka.....	13
2.1.1	Tinjauan Penelitian Terdahulu	13
2.1.2	Tinjauan Tentang Komunikasi	16
2.1.2.1	Pengertian Komunikasi	16
2.1.2.3	Tujuan Komunikasi	21
2.1.3	Tinjauan Komunikasi Organisasi.....	22
2.1.3.1	Fungsi Komunikasi Organisasi.....	23
2.1.3.1	Konsep Komunikasi Organisasi	25
2.1.4	Tinjauan Strategi	26
2.1.4.1	Pengertian Strategi	26
2.1.5	Tinjauan Strategi Komunikasi.....	27
2.1.5.1	Pengertian Strategi Komunikasi.....	27
2.1.5.2	Tujuan Strategi Komunikasi.....	29
2.1.5.3	Tahap – tahap Strategi Komunikasi.....	29
2.1.6	Tinjauan Pelayanan Publik.....	31
2.1.7	Tinjauan Komplain.....	32
2.1.7.1	Jenis-Jenis Komplain.....	32
2.2	Kerangka Pemikiran	33

BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Desain Penelitian.....	38
3.2 Informan Penelitian.....	39
3.3 Teknik Pengumpulan Data	43
3.3.1 Studi Pustaka.....	43
3.3.2 Studi Lapangan.....	45
3.4 Uji Keabsahan Data.....	47
3.5 Teknik Analisa Data	50
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	52
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	52
3.6.2 Waktu Penelitian	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Hasil Penelitian	55
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian	55
4.1.1.1 Sejarah Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Purwakarta	55
4.1.1.2 Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Infromatika (DISKOMINFO) Kabupaten Purwakarta	56
4.1.1.3 Logo dan arti logo Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) Kabupaten Purwakarta	57

4.1.1.4 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Purwakarta	59
4.1.2 Gambaran Objek Penelitian PISA.....	60
4.1.2.1 Kegunaan PISA.....	60
<u>4.1.3 Deskripsi Informan Penelitian</u>	<u>61</u>
4.1.3.1 Deskripsi Informan Kunci	62
4.1.3.2 Deskripsi Informan Pendukung.....	66
4.1.4 Analisis Hasil Penelitian.....	69
4.1.4.1 Analisis Penelitian yang dilakukan Dinas Komunikasi Dan Informasi Kabupaten Purwakarta Dalam Penanganan Keluhan atau Aduan Masyarakat Melalui PISA	70
4.1.4.2 Analisis Perencanaan yang dilakukan Dinas Komunikasi Dan Informasi Kabupaten Purwakarta Dalam Penanganan Keluhan atau Aduan Masyarakat Melalui PISA	76
4.1.4.3 Analisis Pelaksanaan yang dilakukan Dinas Komunikasi Dan Informasi Kabupaten Purwakarta Dalam Penanganan Keluhan atau Aduan Masyarakat Melalui PISA	84
4.1.4.4 Analisis Evaluasi yang dilakukan Dinas Komunikasi Dan Informasi Kabupaten Purwakarta Dalam Penanganan Keluhan atau Aduan Masyarakat Melalui PISA	92

4.1.4.5 Analisis Pelaporan yang dilakukan Dinas Komunikasi Dan Informasi Kabupaten Purwakarta Dalam Penanganan Keluhan atau Aduan Masyarakat Melalui PISA	98
4.2 Hasil Pembahasan Penelitian	103
4.2.1 Penelitian yang dilakukan Dinas Komunikasi Dan Informasi Kabupaten Purwakarta Dalam Penanganan Keluhan atau Aduan Masyarakat Melalui PISA.....	103
4.2.2 Perencanaan yang dilakukan Dinas Komunikasi Dan Informasi Kabupaten Purwakarta Dalam Penanganan Keluhan atau Aduan Masyarakat Melalui PISA.....	107
4.2.3 Pelaksanaan yang dilakukan Dinas Komunikasi Dan Informasi Kabupaten Purwakarta Dalam Penanganan Keluhan atau Aduan Masyarakat Melalui PISA	112
4.2.4 Evaluasi yang dilakukan Dinas Komunikasi Dan Informasi Kabupaten Purwakarta Dalam Penanganan Keluhan atau Aduan Masyarakat Melalui PISA.....	124
4.2.5 Pelaporan yang dilakukan Dinas Komunikasi Dan Informasi Kabupaten Purwakarta Dalam Penanganan Keluhan atau Aduan Masyarakat Melalui PISA.....	129
4.2.6 Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi Dan Informasi Kabupaten Purwakarta Dalam Penanganan Keluhan dan Aduan Masyarakat Melalui PISA.....	135

5.1 Kesimpulan.....	138
5.2 Saran.....	140
DAFTAR PUSTAKA	142
LAMPIRAN	144
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	209

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Informan Kunci	41
Tabel 3. 2 Tabel Informan Pendukung	42
Tabel 3. 3 Jadwal Peneliti melakukan penelitian	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 website PISA	4
Gambar 4. 1 Logo Diskominfo Purwakarta	57
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Diskominfo Purwakarta	59
Gambar 4. 9 Andis Maulana	62
Gambar 4. 10 Riska Amalia	63
Gambar 4. 11 Rizky subagja	64
Gambar 4. 12 Muhammad Rafly Ferdiansyah	65
Gambar 4. 13 Sandy Rizky	65
Gambar 4. 14 Novianady Nur Arifin	66
Gambar 4. 15 Salsabila Sayyidah	67
Gambar 4. 16 Asep Dedi Rukmana.....	67
Gambar 4. 17 Bayu Kuncoro Jati.....	68
Gambar 4. 18 Beti Nurbeti	69
Gambar 4. 19 Model tahap Penelitian.....	106
Gambar 4. 20 Model Tahap Perencanaan.....	111
Gambar 4. 21 Ikhtisar PISA	113
Gambar 4. 22 Daftar Pelapor	114
Gambar 4. 23 Daftar Laporan	114
Gambar 4. 24 Laporan Langsung.....	115
Gambar 4. 25 Kelola Kategori	115
Gambar 4. 26 Kelola OPD	116
Gambar 4. 27 Tampilan Whatsapp Center	117
Gambar 4. 28 Tampilan Respon Operator.....	118
Gambar 4. 29 Model Tahap Pelaksanaan	123
Gambar 4. 30 Presentase Pengaduan Masyarakat.....	126
Gambar 4. 31 Model Tahap Evaluasi	128
Gambar 4. 32 Data Pelaporan	130
Gambar 4. 33 Laporan Link ke Masyarakat.....	132
Gambar 4. 34 Presentase Laporan yang Masuk	133
Gambar 4. 35 Model Tahap Pelaporan.....	134
Gambar 4. 36 Model Komunikasi.....	137

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Penelitian.....	145
Lampiran 2 Surat Rekomendasi Pembimbing Skripsi	146
Lampiran 3 Berita Acara Bimbingan	147
Lampiran 4 Surat Pengajuan Pendaftaran Ujian Sidang Sarjana	148
Lampiran 5 Lembar Revisian Usulan Penelitian	149
Lampiran 6 Pedoman Wawancara.....	150
Lampiran 7 Pedoman Wawancara Intansi yang bekerjasama	156
Lampiran 8 Biodata Informan I.....	157
Lampiran 9 Biodata Informan II	157
Lampiran 10 Biodata informan III	158
Lampiran 11 Biodata informan IV	158
Lampiran 12 Biodata informan V	159
Lampiran 13 Biodata Informan VI.....	159
Lampiran 14 Biodata Informan VII	160
Lampiran 15 Biodata Informan VIII	160
Lampiran 16 Biodata Informan IX.....	161
Lampiran 17 Biodata Informan X.....	161
Lampiran 18 Hasil Wawancara Informan Kunci.....	162
Lampiran 19 Hasil Wawancara Informan Pendukung	193
Lampiran 20 Hasil Observasi.....	203
Lampiran 21 Dokumentasi.....	208