

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.2.1 Rumusan Masalah Makro.....	11
1.2.2 Rumusan Masalah Mikro	11
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	12
1.3.1 Maksud Penelitian	12
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Kegunaan Penelitian	13
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	14
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	16
2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
2.2 Landasan Teori.....	23
2.2.1 Komunikasi	23
2.2.1.1 Definisi Komunikasi	24
2.2.1.2 Unsur–Unsur Komunikasi.....	26
2.2.1.3 Fungsi Komunikasi	28
2.2.1.4 Tujuan Komunikasi	29

2.2.2	Komunikasi Organisasi	30
2.2.2.1	Definisi Komunikasi Organisasi	30
2.2.2.2	Fungsi – fungsi Komunikasi Organisasi ..	31
2.2.3	Strategi Komunikasi	32
2.2.4	Pelayanan Publik	36
2.2.4.1	Pelayanan	36
2.2.4.2	Pelayanan Publik	38
2.2.4.3	Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik	40
2.2.5	KTP Elektronik	42
2.3	Kerangka Pemikiran	44
BAB III	METODE PENELITIAN	48
3.1	Desain Penelitian	48
3.2	Informan Penelitian	48
3.2.1	Informan Kunci	49
3.2.2	Informan Pendukung	50
3.3	Teknik Pengumpulan Data	51
3.3.1	Studi Pustaka	51
3.3.2	Studi Lapangan	53
3.4	Uji Keabsahan Data	55
3.5	Teknik Analisis Data	57
3.6	Lokasi dan Waktu Penelitian	61
3.6.1	Lokasi Penelitian	61
3.6.2	Waktu Penelitian	61
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
4.1	Hasil Penelitian	63
4.1.1	Gambaran Objek Penelitian	66
4.1.1.1	Kondisi Geografis	66
4.1.1.2	Kependudukan	67
4.1.2	Deskripsi Informan Penelitian	70
4.1.2.1	Deskripsi Informan Kunci	71
4.1.2.2	Deskripsi Informan Pendukung	74

4.1.3	Analisis Hasil Penelitian	77
4.1.3.1	Penetapan Khalayak Kelurahan Lingkar Selatan dalam Pelayanan KTP Elektronik	78
4.1.3.2	Pesan Kelurahan Lingkar Selatan dalam Pelayanan KTP Elektronik	94
4.1.3.3	Tujuan Kelurahan Lingkar Selatan dalam Pelayanan KTP Elektronik	84
4.1.3.4	Rencana Komunikasi Kelurahan Lingkar Selatan dalam Pelayanan KTP Elektronik	89
4.1.3.5	Evaluasi Kelurahan Lingkar Selatan dalam Pelayanan KTP Elektronik	98
4.1.4	Pembahasan.....	103
4.1.3.1	Penetapan Khalayak Kelurahan Lingkar Selatan dalam Pelayanan KTP Elektronik	104
4.1.3.2	Pesan Kelurahan Lingkar Selatan dalam Pelayanan KTP Elektronik	121
4.1.3.3	Tujuan Kelurahan Lingkar Selatan dalam Pelayanan KTP Elektronik	109
4.1.3.3.1	Rencana Komunikasi Kelurahan Lingkar Selatan dalam Pelayanan KTP Elektronik	115
4.1.3.3.2	Evaluasi Kelurahan Lingkar Selatan dalam Pelayanan KTP Elektronik	126
4.1.3.3.3	Strategi Komunikasi Organisasi Pemerintah Kota Bandung Kecamatan Lengkong Kelurahan Lingkar Selatan dalam Pelayanan KTP Elektronik	132
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	138
5.1.	Kesimpulan	138
5.2.	Saran	140
5.2.1.	Saran Bagi Kelurahan Lingkar Selatan Kota Bandung	140

5.2.2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	141
DAFTAR PUSTAKA.....	143
LAMPIRAN.....	146
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	189