

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	16
1.2.1 Makro	17
1.2.2 Mikro	17
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	17
1.3.1 Maksud Penelitian.....	17
1.3.2 Tujuan Penelitian	18
1.4 Kegunaan Penelitian	19
1.4.1 Kegunaan Praktis	19
1.4.2 Kegunaan Teoritis	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	21

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	21
2.2 Landasan Teori	23
2.2.1 Strategi	24
2.2.2 Komunikasi	27
2.2.2.1 Definisi Komunikasi	27
2.2.2.2 Fungsi Komunikasi	31
2.2.2.3 Bentuk-Bentuk Komunikasi	32
2.2.2.4 Unsur-Unsur Komunikasi	33
2.2.2.5 Tujuan Komunikasi	35
2.2.2.6 Sifat Komunikasi	36
2.2.2.7 Proses Komunikasi	37
2.2.3 Strategi Komunikasi	37
2.2.3.1 Definisi Strategi Komunikasi	37
2.2.3.2 Sifat-Sifat Strategi Komunikasi	39
2.2.3.3 Tahap-Tahap Strategi Komunikasi	40
2.2.3.4 Faktor-Faktor Strategi Komunikasi	42
2.2.4 Pengertian Pelayanan Publik	43
2.2.4.1 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	44
2.2.4.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik	45
2.2.4.3 Azas Pelayanan Publik	46
2.2.4.4 Kualitas Pelayanan Publik	48
2.2.4.5 Indikator Kualitas Pelayanan	51
2.2.5 Komunikasi Organisasi	53

2.2.5.1 Fungsi Komunikasi Organisasi.....	54
2.2.5.2 Tujuan Komunikasi Organisasi.....	55
2.3 Kerangka Pemikiran.....	56
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	59
3.1 Desain Penelitian	59
3.2 Informan Penelitian	60
3.2.1 Informan Kunci	61
3.2.2 Informan Pendukung.....	63
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	63
3.3.1 Studi Pustaka.....	64
3.3.2 Studi Lapangan.....	65
3.4 Uji Keabsahan Data	68
3.5 Teknik Analisa Data	70
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	72
3.6.1 Lokasi Penelitian	72
3.6.2 Waktu Penelitian	72
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	74
4.1 Analisis Objek Penelitian.....	74
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian.....	78
4.1.1.1 Sejarah DISKOMINFO.....	78
4.1.1.2 Deskripsi Divisi atau Bidang DISKOMINFO Kabupaten Bandung.....	79
4.1.2 Deskripsi Informan Penelitian.....	84

4.1.3 Analisa Hasil Penelitian	92
4.1.3.1 Penetapan Target <i>Audience</i> yang dilakukan oleh DISKOMINFO Kabupaten Bandung melalui program Mobil Rolling dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.....	95
4.1.3.2 Tujuan yang dilakukan oleh DISKOMINFO Kabupaten Bandung melalui program <i>mobile rolling</i> dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik	104
4.1.3.3 Pesan yang dilakukan oleh yang disampaikan DISKOMINFO Kabupaten Bandung melalui mobile rolling dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.	109
4.1.3.4 Rencana Komunikasi yang akan disampaikan DISKOMINFO Kabupaten Bandung melalui mobile rolling dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.	117
4.1.3.5 Evaluasi yang dilakukan oleh DISKOMINFO Kabupaten Bandung melalui mobile rolling dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Dalam evaluasi yang dilakukan oleh DISKOMINFO Kabupaten Bandung	127
4.2 Pembahasan Penelitian.....	133
4.2.1 Identifikasi Target DISKOMINFO Kabupaten Bandung melalui program mobil rolling dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik	135
4.2.2 Tujuan DISKOMINFO Kabupaten Bandung melalui program	

<i>mobil rolling</i> dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. .138	
4.2.3 Pesan DISKOMINFO Kabupaten Bandung melalui program	
<i>mobil rolling</i> dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik ..145	
4.2.4 Rencana komunikasi DISKOMINFO Kabupaten Bandung melalui	
program <i>mobil rolling</i> dalam meningkatkan kualitas pelayanan	
publik149	
4.2.5 Evaluasi DISKOMINFO Kabupaten Bandung melalui program	
<i>mobil rolling</i> dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik ..152	
4.2.6 Strategi Komunikasi DISKOMINFO Kabupaten Bandung melalui	
program <i>mobil rolling</i> dalam meningkatkan kualitas pelayanan	
publik154	
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....160	
5.1 Kesimpulan.....160	
5.2 Saran164	
5.2.1 Saran bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten	
Bandung164	
5.2.2 Saran bagi peneliti selanjutnya165	
DAFTAR PUSTAKA166	
LAMPIRAN.....169	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP210	