

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.2.1 Rumusan Pertanyaan Makro .....	8
1.2.2 Rumusan Pertanyaan Mikro.....	8
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
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN .....</b>	<b>13</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	13
2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	13
2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi.....	15
2.1.2.1 Definisi Komunikasi .....	15
2.1.2.2 Komponen Komunikasi.....	16

2.1.2.3 Fungsi Komunikasi .....	17
2.1.2.4 Bentuk Komunikasi .....	18
2.1.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi .....	19
2.1.4 Tinjauan Tentang Strategi .....	21
2.1.5 Tinjauan Tentang Strategi Komunikasi .....	23
2.1.4.1 Definisi Strategi Komunikasi .....	24
2.1.4.2 Tujuan Strategi Komunikasi .....	26
2.1.6 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik .....	30
2.1.7 Tinjauan Tentang Inovasi Kemasan.....	36
2.1.8 Tinjauan Tentang Usaha Mikro Kecil Menengah.....	39
2.2 Kerangka Pemikiran .....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
3.1 Desain Penelitian .....	47
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 .....	52
3.3.2 Studi Lapangan .....	54
3.4 Uji Keabsahan Data .....	56
3.5 Teknik Analisis Data.....	58
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	59
3.6.1 Lokasi Penelitian .....	59
3.6.1 Waktu Penelitian .....	60
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>61</b>
4.1 Hasil Penelitian Penelitian .....	61
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian .....	66
4.1.1.1 Sejarah Singkat Klinik Kemasan .....	66
4.1.1.2 Tujuan Klinik Kemasan.....	68

4.1.1.3 Deskripsi Kegiatan Klinik Kemasan .....	70
4.1.2 Deskripsi Informan Penelitian .....	73
4.1.3 Analisis Hasil Penelitian .....	83
4.1.3.1 Rencana Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bandung melalui Pelayanan Publik Klinik Kemasan.....	84
4.1.3.2 Tujuan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bandung melalui Pelayanan Publik Klinik Kemasan.....	87
4.1.3.3 Sasaran Komunikasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bandung melalui Pelayanan Publik Klinik Kemasan.....	91
4.1.3.4 Peranan Komunikator Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bandung melalui Pelayanan Publik Klinik Kemasan.....	92
4.1.3.5 Pesan yang disampaikan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bandung melalui Pelayanan Publik Klinik Kemasan.....	95
4.1.3.6 Media yang digunakan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bandung melalui Pelayanan Publik Klinik Kemasan.....	98
4.1.3.7 Evaluasi yang digunakan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bandung melalui Pelayanan Publik Klinik Kemasan.....	101
4.1.3.8 Strategi Komunikasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bandung melalui Pelayanan Publik Klinik Kemasan.....	103
4.2 Pembasan Penelitian.....	107
4.2.1 Rencana Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bandung melalui Pelayanan Publik Klinik Kemasan.....	107
4.2.2 Tujuan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bandung melalui Pelayanan Publik Klinik Kemasan.....	109

4.2.3 Sasaran Komunikasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bandung melalui Pelayanan Publik Klinik Kemasan .....	110
4.2.4 Peranan Komunikator Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bandung melalui Pelayanan Publik Klinik Kemasan .....	111
4.2.5 Pesan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bandung melalui Pelayanan Publik Klinik Kemasan .....	113
4.2.6 Media Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bandung melalui Pelayanan Publik Klinik Kemasan .....	115
4.2.7 Evaluasi yang dilakukan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bandung melalui Pelayanan Publik Klinik Kemasan.....	116
4.2.6 Strategi Komunikasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bandung melalui Pelayanan Publik Klinik Kemasan .....	117
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>123</b>
5.1 Kesimpulan.....	123
5.2 Saran.....	127
5.2.1 Saran Bagi Klinik Kemasan .....	127
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya .....	127
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>128</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>131</b>
<b>DOKUMENTASI .....</b>	<b>173</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>178</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> Posisi Negara ASEAN di Indeks Inovasi 2019 .....	7
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu .....	14
<b>Tabel 2.2</b> Kriteria UMKM Menurut Undang-Undang .....	41
<b>Tabel 2.3</b> Perbedaan Pelaku Usaha dan Pelaku Industri .....	43
<b>Tabel 3.1</b> Informan Kunci .....	50
<b>Tabel 3.2</b> Informan Pendukung.....	51
<b>Tabel 3.3</b> Diskusi Teman Sejawat.....	57
<b>Tabel 3.4</b> Waktu Penelitian.....	60
<b>Tabel 4.1</b> Jadwal Wawancara Informan Kunci .....	82
<b>Tabel 4.2</b> Jadwal Wawancara Informan Pendukung .....	83

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> Persentase Penduduk Miskin di Jawa Barat .....	6
<b>Gambar 2.1</b> Peran SDM Sebagai <i>Intangible Assets</i> .....	37
<b>Gambar 2.2</b> Kerangka Pemikiran.....	46
<b>Gambar 4.1</b> Logo Klinik Kemasan .....	67
<b>Gambar 4.2</b> Struktur Organisasi.....	68
<b>Gambar 4.3</b> Konsultasi Desain Produk UMKM.....	70
<b>Gambar 4.4</b> Kunjungan Mahasiswa .....	71
<b>Gambar 4.5</b> Tata Cara Pembuatan Kemasan .....	71
<b>Gambar 4.6</b> Sosialisasi dan Konsultasi di Kecamatan .....	72
<b>Gambar 4.7</b> Maya Kusuma Dewi.....	74
<b>Gambar 4.8</b> Ryan Aprilyanto.....	76
<b>Gambar 4.9</b> Dedeh Kurniasih .....	78
<b>Gambar 4.10</b> Sugiyanti.....	79
<b>Gambar 4.11</b> Dewi Wulandari .....	80
<b>Gambar 4.12</b> K. Ayu Saputri .....	81
<b>Gambar 4.13</b> Ruang Klinik Kemasan.....	86
<b>Gambar 4.14</b> Mobil Klinik Kemasan .....	86
<b>Gambar 4.15</b> Produk Bangjeri .....	88
<b>Gambar 4.16</b> Produk Comring.....	89
<b>Gambar 4.17</b> Petugas Klinik Kemasan.....	95
<b>Gambar 4.18</b> Desain Inovasi Kemasan UMKM .....	98
<b>Gambar 4.19</b> Realisasi Inovasi Kemasan UMKM.....	100
<b>Gambar 4.20</b> Foto Produk UMKM .....	102
<b>Gambar 4.21</b> Konsultasi Tren Kemasan.....	105
<b>Gambar 4.22</b> Inovasi Kemasan Abon Wadimah.....	106
<b>Gambar 4.23</b> Juara 1 Kategori Inovasi Kemasan.....	106
<b>Gambar 4.24</b> Model Hasil Penelitian .....	122

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Surat Rekomendasi Pembimbing Skripsi .....	132
<b>Lampiran 2</b> Berita Acara Bimbingan .....	133
<b>Lampiran 3</b> Surat Pengajuan Pendaftaran Ujian Sidang Sarjana.....	134
<b>Lampiran 4</b> Surat Pengantar Wawancara Informan Kunci I .....	135
<b>Lampiran 5</b> Surat Pengantar Wawancara Informan Kunci II .....	136
<b>Lampiran 6</b> Surat Pengantar Wawancara Informan Pendukung I .....	137
<b>Lampiran 7</b> Surat Pengantar Wawancara Informan Pendukung II .....	138
<b>Lampiran 8</b> Surat Pengantar Wawancara Informan Pendukung III.....	139
<b>Lampiran 9</b> Surat Pengantar Wawancara Informan Kunci IV.....	140
<b>Lampiran 10</b> Pedoman Wawancara Informan Kunci I.....	141
<b>Lampiran 11</b> Pedoman Wawancara Informan Kunci II .....	144
<b>Lampiran 12</b> Pedoman Wawancara Informan Pendukung I dan II.....	147
<b>Lampiran 13</b> Pedoman Wawancara Informan Pendukung III dan IV.....	148
<b>Lampiran 14</b> Biodata Informan Kunci I dan II.....	149
<b>Lampiran 15</b> Biodata Informan Pendukung I dan II.....	150
<b>Lampiran 16</b> Biodata Informan Pendukung III dan IV.....	151
<b>Lampiran 17</b> Hasil Wawancara Informan Kunci I.....	152
<b>Lampiran 18</b> Hasil Wawancara Informan Kunci II.....	158
<b>Lampiran 19</b> Hasil Wawancara Informan Pendukung I.....	163
<b>Lampiran 20</b> Hasil Wawancara Informan Pendukung II.....	165
<b>Lampiran 21</b> Hasil Wawancara Informan Pendukung III.....	167
<b>Lampiran 22</b> Hasil Wawancara Informan Pendukung IV.....	169
<b>Lampiran 23</b> Pedoman Observasi.....	171
<b>Lampiran 24</b> Hasil Observasi.....	172