

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan.....	i
Lembar Pernyataan.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.2.1 Rumusan Masalah Makro	4
1.2.2 Rumusan Masalah Mikro	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Maksud Penelitian.....	5
1.3.2 Tujuan penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	6
1.4.1 Kegunaan Teoritis	6
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 Tinjauan Tentang Penelitian Terdahulu.....	8
2.1.2 Tinjauan Tentang Ilmu Komunikasi.....	10
2.1.2.1 Definisi Komunikasi.....	10
2.1.2.2 Sifat Komunikasi.....	12
2.1.2.3 Fungsi Komunikasi.....	13
2.1.2.4 Tujuan Komunikasi	14
2.1.2.6. Faktor-faktor Penghambat Komunikasi	15
2.1.3 Tinjauan Tentang Strategi Komunikasi.....	16
2.1.3.1 Definisi Strategi Komunikasi.....	16
2.1.3.2 Faktor Pendukung Strategi Komunikasi	17
2.1.4 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi.....	17
2.1.4.1 Fungsi Komunikasi Organisasi	18
2.1.5 Tinjauan Tentang Pelayan Publik	19
2.1.5.1 Definisi Pelayanan	19
2.1.5.2 Pengertian Publik.....	20

2.2	Kerangka Pemikiran	23
BAB III METODE PENELITIAN		27
3.1	Metode Penelitian	27
3.1.1	Desain Penelitian	27
3.2	Informan Penelitian.....	29
3.2.1	Subjek Penelitian.....	30
3.2.2	Informan Penelitian	31
3.2.3	Informan Pendukung.....	31
1.3	Teknik Pengumpulan Data	32
1.3.1	Studi Pustaka	32
1.3.2	Studi Lapangan	34
1.4	Uji Keabsahan Data	36
3.5	Teknik Analisa Data.....	38
3.6	Lokasi dan Waktu Penelitian	39
3.6.1	Lokasi Penelitian	40
3.6.2	Waktu Penelitian	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		41
4.1	Analisis Objek Penelitian	41
4.1.1	Gambaran Objek Penelitian.....	44
4.1.2	Deskripsi Informan Penelitian	57
4.1.2.1	Deskripsi Informan Kunci	58
4.1.2.2	Deskripsi Informan Pendukung	60
4.1.3	Analisis Hasil Penelitian	62
4.2	Pembahasan	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		105
5.1	Kesimpulan	105
5.2	Saran.....	107
5.2.1	Saran Bagi DPMPTSP Provinsi Jawa Barat	107
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	108
DAFTAR PUSTAKA		109
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		141