

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.2.1 Rumusan Masalah Makro	6
1.2.2 Rumusan Masalah Mikro.....	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	7
1.3.1 Maksud Penelitian.....	7
1.3.2 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	8
1.4.2 Kegunaan Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1 Tinjauan Terdahulu.....	10
2.2 Tinjauan Pustaka	13
2.2.1 Tinjauan Tentang Sosialisasi	13
2.2.1.1 Pengertian Sosialisasi	13
2.2.1.2 Tujuan Sosialisasi	13

2.2.1.3 Jenis Sosialisasi.....	14
2.2.1.4 Tipe Sosialisasi	15
2.2.2 Tinjauan Tentang Komunikasi.....	15
2.2.2.1 Pengertian Komunikasi.....	15
2.2.2.2 Proses Komunikasi	16
2.2.2.3 Fungsi Komunikasi.....	17
2.2.2.4 Tujuan Komunikasi.....	18
2.2.2.5 Model Komunikasi	19
2.2.3 Tinjauan Tentang Strategi Komunikasi	20
2.2.3.1 Pengertian Strategi Komunikasi	20
2.2.3.2 Faktor Pendukung Strategi Komunikasi	21
2.2.3.3 Tahap – Tahap Strategi Komunikasi	21
2.2.4 Pelayanan Publik.....	24
2.2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik	24
2.2.4.2 Ruang Lingkup Pelayanan Publik	25
2.2.5 Komunikasi Organisasi.....	26
2.2.5.1 Pengertian Komunikasi Organisasi.....	26
2.2.5.2 Fungsi Komunikasi Organisasi.....	27
2.2.6 SP4N LAPOR dan Struktur Birokrasi DISKOMINFO	27
2.3 Kerangka Pemikiran	30
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Desain Penelitian	34
3.2 Informan Penelitian	35
3.2.1 Informan Kunci.....	36
3.2.2 Informan Pendukung.....	36
3.3 Teknik Pengumpulan Data	37
3.3.1 Studi Pustaka.....	38
3.3.2 Studi Lapangan	39
3.4 Uji Keabsahan Data.....	41
3.5 Teknik Analisis Data	43
3.6 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	46

3.6.1 Lokasi Penelitian.....	46
3.6.2 Waktu Penelitian.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Analisis Objek Penelitian	48
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian	52
4.1.1.1 Sejarah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purwakarta	52
4.1.1.2 Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purwakarta	54
4.1.1.3 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purwakarta	54
4.1.1.4 SP4N LAPOR.....	58
4.1.1.5 Gempungan Diburuan Urang Lembur	59
4.1.2 Deskripsi Informan Penelitian	61
4.1.2.1 Deskripsi Informan Kunci	62
4.1.2.2 Deskripsi Informan Pendukung	64
4.1.3 Analisis Hasil Penelitian.....	69
4.1.3.1 Tahap penelitian (<i>Research</i>) Diskominfo Kabupaten Purwakarta dalam mensosialisasikan SP4N LAPOR melalui kegiatan Gempungan Diburuan Urang Lembur.....	70
4.1.3.2 Tahap Perencanaan (<i>Plan</i>) Diskominfo Kabupaten Purwakarta dalam mensosialisasikan SP4N LAPOR melalui kegiatan Gempungan Diburuan Urang Lembur.....	77
4.1.3.3 Tahap Pelaksanaan (<i>Execute</i>) Diskominfo Kabupaten Purwakarta dalam mensosialisasikan SP4N LAPOR melalui kegiatan Gempungan Diburuan Urang Lembur.....	81
4.1.3.4 Tahap Evaluasi (<i>Measure</i>) Diskominfo Kabupaten Purwakarta dalam mensosialisasikan SP4N LAPOR melalui kegiatan Gempungan Diburuan Urang Lembur.....	86
4.1.3.5 Tahap Pelaporan (<i>Report</i>) Diskominfo dalam mensosialisasikan SP4N LAPOR melalui kegiatan Gempungan Diburuan Urang Lembur	97
4.2 Pembahasan	103
4.2.1 Tahap Penelitian Diskominfo dalam mensosialisasikan SP4N LAPOR melalui kegiatan Gempungan Diburuan Urang Lembur.....	103

4.2.2 Tahap Perencanaan Diskominfo dalam mensosialisasikan SP4N LAPOR melalui kegiatan Gempungan Diburuan Urang Lembur.....	108
4.2.3 Tahap Pelaksanaan Diskominfo dalam mensosialisasikan SP4N LAPOR melalui kegiatan Gempungan Diburuan Urang Lembur.....	110
4.2.4 Tahap Evaluasi Diskominfo dalam mensosialisasikan SP4N LAPOR melalui kegiatan Gempungan Diburuan Urang Lembur.....	113
4.2.5 Tahap Pelaporan Diskominfo dalam mensosialisasikan SP4N LAPOR melalui kegiatan Gempungan Diburuan Urang Lembur.....	116
4.2.6 Strategi Komunikasi Diskominfo Kabupaten Purwakarta dalam mensosialisasikan SP4N LAPOR melalui kegiatan Gempungan Diburuan urang Lembur.....	117
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	122
5.1 Kesimpulan.....	122
5.2 Saran	124
5.2.1 Saran untuk Diskominfo Kabupaten Purwakarta.....	124
5.2.2 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya	125
DAFTAR PUSTAKA	126
LAMPIRAN.....	130
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	178

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	10
Tabel 3.1 Informan Kunci.....	36
Tabel 3.2 Informan Pendukung.....	37
Tabel 3.3 Waktu Penelitian.....	47
Tabel 4.1 Jadwal Wawancara Informan.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Persentase Pengaduan Masyarakat Pada Tahun 2022.....	4
Gambar 2.1 Struktur Birokrasi Diskominfo Kabupaten Purwakarta	28
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 3.1 Komponan Dalam Analisis Data.....	44
Gambar 4.1 Logo Diskominfo Kabupaten Purwakarta.....	53
Gambar 4.2 Struktur Diskominfo Kabupaten Purwakarta.....	55
Gambar 4.3 SP4N LAPOR	58
Gambar 4.4 Gempungan Diburuan Urang Lembur.....	61
Gambar 4.5 Andis Maulana	62
Gambar 4.6 Riska Amalia	63
Gambar 4.7 Yunia Gustini	64
Gambar 4.8 Alfredo Sitompul.....	65
Gambar 4.9 Asep Deni Kurniadi.....	66
Gambar 4.10 Elda Rulisda Efsa	67
Gambar 4.11 Ricky Lionel.....	68
Gambar 4.12 Muhammad Zaky Mubarok.....	69
Gambar 4.13 Melalui Instagram dan Kunjungan Kecamatan	74
Gambar 4.14 Instagram dan Kunjungan Instagram	75
Gambar 4.15 Pelaksanaan Sosialisasi SP4N LAPOR di Gempungan	82
Gambar 4.16 Brosur yang digunakan	84
Gambar 4.17 Rapat Evaluasi.....	88
Gambar 4.18 Rekap Pengaduan SP4N LAPOR Tahun 2022	93
Gambar 4.19 Rekap Pengaduan SP4N LAPOR Tahun 2023	100
Gambar 4.20 Model Tahap Penelitian	107
Gambar 4.21 Model Tahap Perencanaan	110
Gambar 4.22 Model Tahap Pelaksanaan.....	112
Gambar 4.23 Model Tahap Evaluasi.....	115
Gambar 4.24 Model Tahap Pelaporan	117
Gambar 4.25 Model Strategi Komunikasi	121
Gambar 12.1 Wawancara dengan Bapak Andis Maulana.....	176
Gambar 12.2 Wawancara dengan Riska Amalia.....	176
Gambar 12.3 Wawancara dengan Yunia Gustini.....	176
Gambar 12.4 Wawancara dengan Alfredo Sitompul	176
Gambar 12.5 Wawancara dengan Bapak Asep Deni	176
Gambar 12.6 Wawancara dengan Ibu Elda.....	176
Gambar 12.7 Wawancara dengan Ricky Lionel	177
Gambar 12.8 Wawancara dengan Zaky	177
Gambar 12.9 Suasana Gempungan Diburuan Urang Lembur	177
Gambar 12.10 Pelaksanaan Sosialisasi di kegiatan Gempungan.....	177

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Rekomendasi Pembimbing Skripsi	131
Lampiran 2 Berita Acara Bimbingan	132
Lampiran 3 Surat Pendaftaran Ujian Sidang Sarjana.....	133
Lampiran 4 Lembar Revisi Usulan Penelitian	134
Lampiran 5 Surat Penelitian Diskominfo Kabupaten Purwakarta	135
Lampiran 6 Surat Permohonan Kesbangpol Kabupaten Purwakarta.....	136
Lampiran 7 Surat Balasan Diskominfo Kabupaten Purwakarta	137
Lampiran 8 Pedoman Wawancara Informan Kunci.....	138
Lampiran 9 Pedoman Wawancara Informan Pendukung.....	141
Lampiran 10 Pedoman Observasi	143
Lampiran 11 Transkrip Wawancara Informan Kunci	145
Lampiran 12 Transkrip Wawancara Informan Pendukung	162
Lampiran 13 Hasil Observasi.....	173
Lampiran 14 Dokumentasi.....	176