

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSEMBAHAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.2.1 Rumusan Masalah Makro	7
1.2.2 Rumusan Masalah Mikro	7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	8
1.3.1 Maksud Penelitian.....	8
1.3.2 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	9
1.4.1 Kegunaan Teoritis	9
1.4.2 Kegunaan Praktis	10

1.4.2.1 Bagi Peneliti	10
1.4.2.2 Bagi Universitas	10
1.4.2.3 Bagi Pemerintah / Masyarakat	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	11
2.1 Tinjauan Pustaka	11
2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	11
2.1.2 Tinjauan Ilmu Komunikasi	13
2.1.2.1 Definisi Komunikasi	13
2.1.2.2 Unsur-unsur Komunikasi	14
2.1.2.3 Proses Komunikasi.....	17
2.1.2.4 Fungsi Komunikasi	18
2.1.2.5 Tujuan Komunikasi	19
2.1.3 Tinjauan Strategi Komunikasi	20
2.1.3.1 Langkah-langkah Strategi Komunikasi	22
2.1.4 Tinjauan Mengenai Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	23
2.1.5 Tinjauan Mengenai Pelayanan Pengaduan	25
2.2 Kerangka Pemikiran	28
2.2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	28
2.2.2 Kerangka Pemikiran Konseptual.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Desain Penelitian	32
3.2 Informan Penelitian	33
3.2.1 Informan Kunci	34

3.2.2 Informan Pendukung.....	35
3.3 Teknik Pengumpulan Data	36
3.3.1 Studi Pustaka.....	38
3.3.2 Studi Lapangan.....	38
3.4 Uji Keabsahan Data	39
3.5 Teknik Analisa Data	41
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	43
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	43
3.6.2 Waktu Penelitian	43
BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN.....	45
4.1 Hasil Penelitian.....	45
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian	46
4.1.1.1 Sejarah Pengadilan Negeri Bandung Kelas 1A Khusus..	46
4.1.1.2 Visi dan Misi Pengadilan Negeri Bandung Kelas 1A Khusus.....	49
4.1.1.3 Struktur Organisasi Pengadilan Negeri Bandung Kelas 1A Khusus.....	50
4.1.2 Deskripsi Informan Penelitian	50
4.1.2.1 Informan Kunci	51
4.1.2.2 Informan Pendukung.....	52
4.1.3 Analisa Hasil Penelitian	54
4.1.3.1 Perencanaan Dalam Strategi Komunikasi	56
4.1.3.2 Pengorganisasian Dalam Strategi Komunikasi	64

4.1.3.3	Penyusunan Staff dalam Strategi Komunikasi	72
4.1.3.4	Pengarahan dalam Strategi Komunikasi	80
4.1.3.5	Pengawasan dalam Strategi Komunikasi	87
4.1.3.6	Strategi Komunikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	95
4.2	Pembahasan	98
4.2.1	Perencanaan dalam Strategi Komunikasi.....	99
4.2.2	Pengorganisasian dalam Strategi Komunikasi	107
4.2.3	Penyusunan Staff dalam Strategi Komunikasi.....	119
4.2.4	Pengarahan dalam Strategi Komunikasi	129
4.2.4.1	SOP PTSP Pengadilan Negeri Bandung Kelas 1A Khusus	129
4.2.4.2	Media Sosial Pengadilan Negeri Bandung Kelas 1A Khusus	131
4.2.5	Pengawasan dalam Strategi Komunikasi	139
4.2.6	Strategi Komunikasi Bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).....	142
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	146
5.1	Kesimpulan.....	146
5.2	Saran	147
5.2.1	Saran Bagi Pengadilan Negeri Bandung Kelas 1A Khusus	147
5.2.2	Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	148
DAFTAR PUSTAKA		150

LAMPIRAN.....	153
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	261