DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN..... i

SURAT PERNYATAAN ii

LEMBAR PERSEMBAHAN iii

ABSTRAK iv

***ABSTRACT* ..... v**

KATA PENGANTAR..... vi

DAFTAR ISI..... x

DAFTAR TABEL..... xvi

DAFTAR GAMBAR..... xvii

DAFTAR LAMPIRAN..... xviii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 13

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 14

1.3.1 Maksud Penelitian 14

1.3.2 Tujuan Penelitian 14

1.4 Kegunaan Penelitian 15

1.4.1 Kegunaan Teoritis 15

1.4.2 Kegunaan Praktis 15

1.5 Kerangka Pemikiran 16

1.5.1 Kerangka Teoritis 16

1.5.2 Kerangka Konseptual 17

1.6 Pertanyaan Penelitian 19

1.7 Subjek Penelitian dan Informan..... 21

1.7.1 Subbjek Penelitian..... 21

1.7.2 Informan 22

1.8 Metode Penelitian 23

1.9 Teknik Pengumpulan Data 23

1.10 Teknik Analisa Data 25

1.11 Lokasi dan Waktu Penelitian 26

1.11.1 Lokasi Penelitian 26

1.11.2 Waktu Penelitian 26

1.12 Sistematika Penulisan 27

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 29

2.1 Tinjauan Komunikasi 29

2.1.1 Pengertian Komunikasi 29

2.1.2 Proses Komunikasi 32

2.1.3 Unsur – unsur Komunikasi 39

2.1.4 Sifat Komunikasi 39

2.1.5 Tujuan Komunikasi 40

2.2 Komunikasi Organisasi 41

2.2.1 Arus Komunikasi dalam Organisasi..... 48

2.2.2 Fungsi Komunikasi Organisasi 48

2.3 Tinjauan Strategi 50

2.3.1 Pengertian Strategi 50

2.3.2 Strategi Level Korporasi 53

2.3.3 Strategi Level Bisnis..... 53

2.3.4 Strategi Level Fungsional..... 53

2.4 Tinjauan Pelayanan..... 55

2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik 55

2.4.2 Hakekat Pelayanan Publik..... 56

2.5 Tinjauan Jasa 57

2.5.1 Pengertian jasa 57

2.5.2 Karakteristik Jasa. 57

2.5.3 Kualitas Jasa 59

2.6 Pengertian STNK 61

BAB III OBJEK PENELITIAN 62

3.1 Sejarah Kepolisian Republik Indonesia (POLRI)..... 62

3.1.1 Zaman Hindia Belanda..... 62

3.1.2 Zaman Pendudukan Jepang..... 63

3.1.3 Zaman Revolusi Fisik..... 64

3.1.4 Kepolisian Pasca Proklamasi 64

3.1.5 Zaman RIS..... 66
3.1.6 Zaman Demokrasi Parlementer 66
3.1.7 Zaman Demokrasi Terpimpin..... 68
3.1.8 Zaman Orde Baru..... 70
3.1.9 Zaman Reformasi..... 71
3.2 Kepolisian Daerah Jawa Barat (POLDA JABAR)..... 72
3.2.1 Logo POLDA JABAR..... 74
3.3 Visi dan Misi POLDA JABAR 76
3.3.1 Visi 76
3.3.2 Misi..... 76
3.4 Sasaran..... 77
3.4.1 Bidang Kamtibmas 77
3.4.2 Bidang Kamdagri..... 77
3.5 Struktur Organisasi POLDA JABAR 77
3.6 *Job description* POLDA JABAR..... 79
3.7. Udang-Undang Kepolisian 81
3.8. Sejarah SAMSAT Bandung..... 88
3.9. Visi, dan Misi SAMSAT Bandung..... 89
3.9.1. Visi 90
3.9.2. Misi 90
310. Motto dan Janji Layanan SAMSAT Bandung..... 90
3.11. Nilai-nilai 91

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 93

4.1 Deskripsi Identitas Informan 95

4.1.1 Kompol Yofie Girianto Putro S.Ik 95

4.1.2 Iptu Kurnia S.Pd 96

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian 98

4.2.1 *Perspectif* yang dilakukan kepolisian daerah kota Bandung dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa STNK..... 98

4.2.2 Posisi kepolisian daerah kota Bandung pada program SAMSAT keliling dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa STNK 101

4.2.3 Tujuan yang dilakukan Kepolisian Daerah Kota Bandung dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa STNK..... 103

4.2.4 Perencanaan yang dilakukan Kepolisian Daerah Kota Bandung dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa STNK..... 106

4.2.5 Pola Kegiatan yang dilakukan Kepolisian Daerah Kota Bandung dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa STNK..... 108

4.2.6 Strategi yang dilakukan Kepolisian Daerah Kota Bandung dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa STNK..... 111

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian 113

BAB V PENUTUP 120

5.1 Kesimpulan 120

5.2 Saran 122

5.2.1 Saran Bagi Lembaga 122

5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya 123

DAFTAR PUSTAKA 124

LAMPIRAN..... 127

DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... 153