

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.2.1 Rumusan Masalah Makro	8
1.2.2 Pertanyaan Mikro	8
1.3 Maksud dan Tujuan.....	9
1.3.1 Maksud Penelitian.....	9
1.3.2 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian	9
1.4.1 Kegunaan Teoritis	9
1.4.2 Kegunaan Praktis	10
1.4.2.1 Kegunaan Peneltian.....	10
1.4.2.2 Kegunaan Bagi Akademik Universitas	10
1.4.2.3 Kegunaan Bagi Lembaga Yang Terkait	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Tinjauan Tentang Penelitian Terdahulu.....	11
2.1.1 Kajian Peneliti Terdahulu	11
2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi.....	16
2.1.2.1 Komunikasi Sebagai Ilmu	16
2.1.2.2 Pengertian Komunikasi	17
2.1.2.3 Unsur Ilmu Komunikasi	17
2.1.2.4 Proses Komunikasi	19
2.1.2.5 Tujuan Komunikasi	21
2.1.2.6 Fungsi Komunikasi	22
2.1.2.7 Hambatan Komunikasi.....	23
2.1.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi.....	28
2.1.4 Fungsi Komunikasi Organisasi	31
2.1.4.1 Tujuan Komunikasi Organisasi	34
2.1.4.2 Arus Komunikasi Organisasi	35
2.1.4.3 Tinjauan Tentang Organisasi Sebagai Lembaga	36
2.1.5 Tinjauan Tentang Pola Komunikasi.....	38
2.1.5.1 Definisi Tentang Pola Komunikasi	38
2.1.6 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik.....	40
2.1.6.1 Pengertian Pelayanan Publik	40
2.1.6.2 Standar Pelayanan Publik.....	41
2.1.6.3 Pola penyelenggara pelayanan publik	42
2.1.6.4 Karakteristik Pelayanan Publik	43

2.1.6.5 Jenis Pelayanan Publik	44
2.1.7 Tinjauan Tentang Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan (UPTP)	46
2.1.7.1 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu	47
2.1.7.2 Tinjauan Tentang alat Ukur, Takar, Timbangan, dan Perlengkapannya (UTTP).....	49
2.2 Kerangka Pemikiran.....	49
2.2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	49
2.2.2 Kerangka Pemikiran Konseptual.....	53
BAB III METODE PENELITIAN	55
3.1 Metode Penelitian	55
3.2 Desain Penelitian	55
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	57
3.3.1 Studi Pustaka.....	57
3.3.2 Studi Lapangan.....	57
3.4 Teknik Penentuan Informan Penelitian.....	59
3.4.1 Teknik Analisa Data.....	60
3.5 Uji Keabsahan Data	61
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	61
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	61
3.6.2 Waktu Penelitian	62

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	63
4.1 Hasil Penelitian	63
4.1.1 Gambar Objek Penelitian	66
4.1.1.1 Sejarah Singkat Metrologi.....	66
4.1.1.2 Visi dan Misi	67
4.1.1.3 Struktur Organisasi.....	68
4.1.1.4 Tugas dan Fungsi Metrologi	69
4.1.2 Analisa Data dan Identitas Informan.....	70
4.1.2.1 Deskripsi Informan Kunci	71
4.1.2.2 Deskripsi Informan Pendukung.....	72
4.1.3 Analisa Hasil Penelitian	74
4.1.3.1 Proses Komunikasi Unit Pelayanan Terpadu Metrologi Bandung Dengan Konsumen Melalui Metode Pelayanan Satu Pintu	75
4.1.3.2 Hambatan Komunikasi Unit Pelayanan Terpadu Metrologi Bandung Dengan Konsumen Melalui Metode Pelayanan Satu Pintu.....	78
4.1.3.3 Pola Komunikasi Unit Pelayanan Terpadu Metrologi Bandung Dengan Konsumen Melalui Metode Pelayanan Satu Pintu	80
4.2 Pembahasan.....	83
4.2.1 Proses Komunikasi Unit Pelayanan Terpadu Metrologi Bandung Dengan Konsumen Melalui Metode Pelayanan Satu Pintu	84

4.2.2	Hambatan Komunikasi Unit Pelayanan Terpadu Metrologi Bandung Dengan Konsumen Melalui Metode Pelayanan Satu Pintu	87
4.2.3	Pola Komunikasi Unit Pelayanan Terpadu Metrologi Bandung Dengan Konsumen Melalui Metode Pelayanan Satu Pintu	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		96
5.2	Kesimpulan	96
5.2	Saran	100
5.2.1	Saran Bagi Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan.....	100
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	100
DAFTAR PUSTAKA		101
LAMPIRAN.....		102

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3. 1 Daftar Informan.....	59
Tabel 4. 1 Jadwal Wawancara Dengan Informan Kunci.....	71
Tabel 4. 2 Jadwal Wawancara Dengan Informan Pendukung	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Kerangka Konseptual	53
Gambar 4. 1	Logo Direktorat Metrologi	67
Gambar 4. 2	Struktur Organisasi.....	68
Gambar 4. 3	Erwin Rusmayadi	72
Gambar 4. 4	Sani Sudjana	72
Gambar 4. 5	Rusmawati R	73
Gambar 4. 6	Sri Surami.....	73
Gambar 4. 7	Model Proses Komunikasi Unit Pelayanan Terpadu Metrologi Bandung Dengan Konsumen Melalui Metode Pelayanan Satu Pintu.....	87
Gambar 4. 8	Model Hambatan Komunikasi Unit Pelayanan Terpadu Metrologi Bandung Dengan Konsumen Melalui Metode Pelayanan Satu Pintu.....	91
Gambar 4. 9	Model Pola Komunikasi Unit Pelayanan Terpadu Metrologi Bandung Dengan Konsumen Melalui Metode Pelayanan Satu Pintu.....	94
Gambar 4. 10	Model Keseluruhan Pola Komunikasi Unit Pelayanan Terpadu Metrologi Bandung Dengan Konsumen Melalui Metode Pelayanan Satu Pintu	95

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 PEDOMAN WAWANCARA.....	102
LAMPIRAN 2 TRANSKRIP WAWANCARA	103