DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSEMBAHAN .....

LEMBAR PENGESAHAN i

LEMBAR PERNYATAAN ii

ABSTRAK iii

ABSTRACT iv

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI x

DAFTAR GAMBAR xv

DAFTAR TABEL xvii

DAFTAR LAMPIRAN xviii

BAB I PENDAHULUAN

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 9

1.4.2.1 Bagi Peneliti 10

1.4.2.2 Bagi Akademik 10

1.4.2.3 Bagi Lembaga DPR RI 10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Penelitian Terdahulu 12

2.1.2 Tinjauan Pustaka..... 15

2.1.2.1 Tinjauan Tentang Komunikasi..... 15

2.1.2.2 Definisi Ilmu Komunikasi 15

2.2.1.3 Proses Komunikasi 17

2.2.1.4 Unsur-Unsur Komunikasi 18

2.2.1.5 Fungsi Komunikasi 20

2.2.1.6 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi 21

2.2.1.7 Bentuk Komuniikasi 22

2.1.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi 23

2.1.3.1 Fungsi Komunikasi Organisasi 26

2.1.3.2 Tujuan Komunikasi Organisasi 30

2.1.3.3 Arus Komunikasi Organisasi 31

2.1.4 Tinjauan Tentang Organisasi sebagai Lembaga 32

2.1.5 Tinjauan Tentang Strategi Komunikasi 36

2.1.6 Tinjauan Tentang UU. No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik 40

2.2 Kerangka Pemikiran..... 49

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian..... 57

3.1.1 Desain Penelitian..... 57

3.2 Informan Penelitian..... 60

3.2.1 Subjek Penelitian..... 60

3.2.2 Informan Penelitian..... 61

3.3 Teknik Pengumpulan Data..... 63

3.3.1 Studi Pustaka..... 64

3.3.2 Studi Lapangan..... 66

3.4 Uji Keabsahan Data..... 67

3.5 Teknik Analisa Data..... 68

3.6 Lokasi & Waktu Penelitian..... 71

3.6.1 Lokasi Penelitian..... 71

3.6.2 Waktu Penelitian..... 71

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Hasil Penelitian..... 73

4.1.1 Gambaran Objek Penelitian..... 76

4.1.1.1 Visi dan Misi Komisi Pelayanan Informasi Publik Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia……..... 77

4.1.1.2 Logo dan Arti Logo Sekretariat Jenderal Dewan

Perwakilan Rakyat Republik Indonesia……...80

4.1.1.3 Struktur Organisasi Pelayanan Informasi Publik 83

4.1.2 Deskripsi Indentitas Informan 83

4.1.2.1 Informan Kunci 84

4.1.2.2 Informan Pendukung 89

4.1.3 Hasil Penelitian..... 92

4.1.3.1 Komunikator dalam Pelayanan Informasi Publik
Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat
Republik Indonesia dalam Upaya Pemenuhan
Informasi Publik…….....93

4.1.3.2 Tujuan Komunikasi Pelayanan Informasi publik
Setjen DPR RI dalam upaya pemenuhan
nformasi publik……113

4.1.3.3 Pesan Komunikasi……..129

4.1.3.4 Media komunikasi yang digunakan oleh Pelayanan
Informasi Publik Sekretariat Jenderal DPR RI
dalam paya pemenuhan Informasi Publik……139

4.1.3.5 Efek Komunikasi……..…..144

4.2 Pembahasan..... .153

4.2.1 Komunikator dalam upaya pemenuhan informasi publik
oleh pelayanan informasi publik……155

4.2.2 Tujuan Komunikasi yang dari strategi komunikasi yang dilasknakan oleh pelayanan informasi publik dalam upaya pemenuhan informasi publik……..157
4.2.3 Pesan yang disampaikan oleh pelayanan informasi publik dalam upaya pemenuhan informasi publik……...159
4.2.4 Media Komunikasi yang digunakan oleh pelayanan informasi publik Setjen DPR RI dalam upaya pemenuhan kebutuhan informasi publik……..160
4.2.5 Efek komunikasi yang timbul dari strategi komunikasi yang dilakukan oleh pelayanan informasi public Setjen DPR RI dalam upaya pemenuhan informasi public……163

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 167
5.2 Saran..... 169
5.2.1 Saran Bagi Pelayanan informasi Publik Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia 169
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya 170

DAFTAR PUSTAKA..... 172

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Peneliti 55

Gambar 3.2 Komponen Dalam Analisis Data 70

Gambar 4.3 Logo Sekretariat Jenderal DPR RI 80

Gambar 4.4 Struktur Organisasi Pelayanan Informasi Publik..... 83

Gambar 4.5 Informan Kunci Drs. Saiful M.S.i 85

Gambar 4.6 Informan Kunci Ade Efendi, S.Sos., M.M..... 86

Gambar 4.7 Informan Kunci Andam Sumantri S.I.kom 88

Gambar 4.8 Informan Pendukung Veronika Santi 90

Gambar 4.9 Informan Pendukung Sarifah Hanum..... 91

Gambar 4.10 Model Alur Komunikasi..... 166

Gambar Lampiran 1 : Komplek Parlemen Senayan Jakarta…….262

Gambar Lampiran 2 : Gedung Sekretariat Jenderal DPR RI……..262

Gambar Lampiran 3 : Kantor Bagian Humas dan Pelayanan Informasi Publik……263

Gambar Lampiran 4 : Ruang Kerja Pelayanan Informasi Publik……263

Gambar Lampiran 5 : Peneliti dengan Informan Kunci Ade Efendi…...264

Gambar Lampiran 6 : Halaman utama website Pelayanan Informasi Publik Setjen DPR RI…….264

Gambar Lampiran 7 : Halaman informasi mengenai tata cara

permohonan informasi publik……...265

Gambar Lampiran 8 : Rekapitulasi Permohonan Informasi……265

Gambar Lampiran 9 : Peraturan Internal PelayananInformasi Publik…….266

Gambar Lampiran 11 : Registrasi Pemohon Informasi Publik……266

Gambar Lampiran 12 : Halaman Utama Log-in atau Registrasi Pemohon Informasi……..267

Gambar Lampiran 13 : Visi,misi,asas, dan tujuan keterbukaan informasi publik…….. 267

Gambar Lampiran 14 : Standar Operasional Pelayanan Informasi Publik Setjen DPR RI……. 268

Gambar Lampiran 15 : Informasi Mengenai ketentuan dan Teknis Permohonan Informasi Publik……268

Gambar Lampiran 16 : Dokumentasi Proses Pelayanan Permohonan Informasi Publik…….. 269

Gambar Lampiran 17 : Dokumentasi Proses Pelayanan Permohonan Informasi Publik……...269

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 13

Tabel 3.2 Informan Kunci 62

Tabel 3.3 Informan Pendukung 63

Tabel 3.4 Jadwal Penelitian 73

Tabel 4.4 Informan Kunci Penelitian 84

Tabel 4.5 Informan Pendukung Penelitian 89

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 : Surat Izin Penelitian .....

Lampiran 2 : Surat Balasan Instansi.....

Lampiran 3 : Surat Persetujuan Pembimbing..... 175

Lampiran 4 : Berita Acara Bimbingan 176

Lampiran 5 : Surat Rekomendasi Usulan Penelitian..... 177

Lampiran 6 : Surat Pendaftaran Seminar Usulan Penelitian..... 178

Lampiran 7 : Lembar Revisi Seminar Usulan Penenlitian..... 179

Lampiran 8 : Surat Rekomendasi Sidang Sarjana..... 180

Lampiran 9 : Surat Pendaftaran Sidang Sarjana 181

Lampiran 10 : Pedoman Wawancara 182

Lampiran 11 : Tabel Pedoman Observasi 189

Lampiran 12 : Tabel Hasil Observasi..... 201

Lampiran 13 : Identitas Informan Penelitian 208

Lampiran 14 : Identitas Informan Penelitian 209

Lampiran 15 : Identitas Informan Penelitian 210

Lampiran 16 : Identitas Informan Penelitian 211

Lampiran 17 : Identitas Informan Penelitian 212

Lampiran 18 : Transkip Wawancara..... 213

Lampiran 19 : Dokumentasi Penelitian..... 262

Lampiran 20 : Daftar Riwayat Hidup..... 271