DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSEMBAHAN ..... **i**

LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**

LEMBAR PERNYATAAN ..... **iii**

KATA PENGANTAR ..... **iv**

ABSTRAK ..... **vii**

ABSTRACT ..... **viii**

DAFTAR ISI ..... **ix**

DAFTAR GAMBAR ..... **xvi**

DAFTAR TABEL ..... **xvii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xviii**

BAB 1 PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Perumusan Masalah 10

1.2.1 Perumusan Masalah Makro 10

1.2.2 Perumusan Masalah Mikro 11

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 11

1.3.1 Maksud Penelitian 11

1.3.2 Tujuan Penelitian 12

1.4 Kegunaan Penelitian.....12

1.4.1 Kegunaan Teoritis 12

1.4.2 Kegunaan Praktis 12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....14

2.1 Tinjauan Pustaka 14

2.1.1 Tinjauan Pustaka Penelitian Terdahulu.....14

2.1.2 Pengertian Komunikasi 16

2.1.2.1 Tinjauan Tujuan Komunikasi 18

2.1.2.2 Tinjauan Fungsi Komunikasi 20

2.1.2.3 Tinjauan Proses Komunikasi.....22

2.1.2.4 Tinjauan Komponen Komunikasi.....24

2.1.2.5 Tinjauan Bentuk Komunikasi.....29

2.1.3 Tinjauan Komunikasi Organisasi.....30

2.1.3.1 Definisi Komunikasi Organisasi 30

2.1.3.2 Fungsi Komunikasi Organisasi 32

2.1.3.3 Hambatan Komunikasi Organisasi.....36

2.1.3.4 Dinamika Komunikasi Organisasi 38

2.1.4 Tinjauan Tentang Portal.....42

2.1.5 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik 43

2.1.5.1 Tinjauan Kualitas Pelayanan Publik 44

2.1.6 Tinjauan Tentang Informasi 45

2.1.7 Tinjauan Tentang PPID.Bandung.go.id 47

2.2 Kerangka Pemikiran.....48

BAB III METODE PENELITIAN 55

3.1 Desain Penelitian.....55

3.2 Informan Penelitian 56

3.2.1 Subjek Penelitian.....57

3.2.2 Informan Pendukung Penelitian.....60

3.3 Teknik Pengumpulan Data.....62

3.3.1 Studi Lapangan.....62

3.3.2 Studi Pustaka.....67

3.4 Uji Keabsahan Data.....69

3.5 Teknik Analisa Data.....73

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 76

3.6.1 Lokasi Penelitian.....76

3.6.2 Waktu Penelitian.....76

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHAASAN 78

4.1 Hasil Penelitian 78

4.1.1 Gambaran Objek Peneliti.....85

4.1.1.1 Sejarah Pemerintah Kota Bandung 85

4.1.1.2 Gambaran Makna Dan Logo 94

4.1.1.3 Visi Dan Misi 96

4.1.1.4 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika 100

4.1.1.5 Job Desk Jabatan 101

4.1.2 Deskripsi Identitas Informan 102

4.1.3 Analisa Hasil Penelitian 105

4.1.3.1 Orientasi Komunikasi Organisasi Bidang Diseminasi dan Informasi Portal PPID.Bandung.go.id Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik 106

4.1.3.2 Tindakan Manusia Komunikasi Organisasi Bidang Diseminasi dan Informasi Portal PPID.Bandung.go.id Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik 112

4.1.3.3 Struktur Komunikasi Organisasi Bidang Diseminasi dan Informasi Portal PPID.Bandung.go.id Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik 118

4.2 Pembahasan 120

4.2.1 Orientasi Komunikasi Organisasi Bidang Diseminasi dan Informasi Portal PPID.Bandung.go.id Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik 122

4.2.2 Tindakan Manusia Komunikasi Organisasi Bidang Diseminasi dan Informasi Portal PPID.Bandung.go.id Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik 126

4.2.3 Struktur Komunikasi Organisasi Bidang Diseminasi dan Informasi Portal PPID.Bandung.go.id Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik 129

4.2.4 Komunikasi Organisasi Bidang Diseminasi dan Informasi Portal PPID.Bandung.go.id Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik 133

BAB V PENUTUP.....135

5.1 Kesimpulan 135

5.2 Saran.....137

5.2.1 Bagi Kepala Bidang Diseminasi dan Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung 138

5.2.2 Bagi Kepala Seksi dan Karyawan Bidang Diseminasi dan Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung 138

5.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya 138

DAFTAR PUSTAKA 139

LAMPIRAN - LAMPIRAN 142

DOKUMENTASI 177

RIWAYAT HIDUP 182

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Kerangka Pemikiran.....54

Gambar 4.1 Lambang Kota Bandung.....94

Gambar 4.2 Struktur Kota Bandung.....101

Gambar 4.3 Informan Kunci Penelitian 102

Gambar 4.4 Informan Pendukung Penelitian.....103

Gambar 4.5 Informan Pendukung Penelitian 104

Gambar 4.6 Suasana Saat Sosialisasi yang Diselenggarakan oleh PPID.....109

Gambar 4.7 Suasana Saat Sosialisasi yang Diselenggarakan oleh PPID.....117

Gambar 4.8 Orientasi Komunikasi Organisasi Bidang Diseminasi dan Informasi 126

Gambar 4.9 Tindakan Manusia Komunikasi Organisasi Bidang Diseminasi dan Informasi 129

Gambar 4.10 Struktur Komunikasi Organisasi Bidang Diseminasi dan Informasi 132

Gambar 4.11 Komunikasi Organisasi Bidang Diseminasi dan Informasi 135

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu dan Peneliti 15

Tabel 3.1 Informan Penelitian Kunci 59

Tabel 3.2 Informan Penelitian Pendukung.....61

Tabel 3.3 Waktu Penelitian 77

Tabel 4.1 Jadwal Wawancara Informan Peneliti.....80

Tabel 4.2 Wali Kota Bandung Tahun 1906 - sekarang.....89

Tabel 4.3 Peristiwa Berawalnya Bandung Menjadi Sebuah Kota 91