DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN i

LEMBAR PERNYATAAN ii

ABSTRAK iii

***ABSTRACT* ..... iv**

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL xv

DAFTAR GAMBAR xvi

DAFTAR LAMPIRAN xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....1

1.2 Rumusan Masalah.....5

1.2.1 Rumusan Masalah Makro.....5

1.2.2 Rumusan Masalah Makro.....5

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....6

1.3.1 Maksud Penelitian.....6

1.3.2 Tujuan Penelitian.....6

1.4 Kegunaan Penelitian 7

1.4.1 Kagunaan Teoritis 7

1.4.2 Kegunaan Praktis.....7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN

2.1. Tinjauan Pustaka 10

2.1.1. Penelitian Terdahulu 10

2.1.2. Tinjauan Tentang Ilmu Komunikasi 14

2.1.2.1. Definisi Komunikasi 14

2.1.2.2. Proses Komunikasi.....15

2.1.2.3. Komponen-Komponen Komunikasi 17

2.1.2.4. Sifat Komunikasi.....20

2.1.2.5. Fungsi Komunikasi 22

2.1.2.6. Tujuan Komunikasi.....23

2.1.2.7. Faktor – Faktor Penghambat Komunikasi 24

2.1.2.8. Konteks-konteks Komunikasi.....25

2.1.3. Tinjauan Tentang Strategi Komunikasi.....27

2.1.3.1 Defenisi Strategi Komunikasi 27

2.1.3.2 Faktor Pendukung Strategi Komunikasi 29

2.1.4 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi.....29

2.1.5 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik.....31

2.1.4.1 Defenisi Pelayanan.....31

2.1.4.2 Pengertian Publik 31

2.2 Kerangka Pemikiran.....34

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian 38

3.1.1 Desain Penelitian.....38

3.2. Informan Penelitian.....40
3.2.1 Subjek Penelitian.....41
3.2.2 Informan Penelitian.....42
3.2.3 Informan Pendukung.....43
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....46
3.3.1 Studi Pustaka.....46
3.3.2 Studi Lapangan.....48
3.4 Uji Keabsahan Data.....50
3.5 Teknik Analisa Data.....52
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....54
3.6.1 Lokasi Penelitian.....54
3.6.2 Waktu Penelitian.....54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....56
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian.....57
4.1.1.1 Sejarah Kantor Imigrasi Kelas I Bandung.....57
4.1.1.2 Visi Dan Misi Kantor Imigrasi Kelas I Bandung.....59
4.1.1.3 Logo Kantor Imigrasi Kelas I Bandung.....60
4.1.1.4 Struktur Organisasi.....63
4.1.1.5 Identitas Informan.....71
4.1.2 Analisa Hasil Penelitian.....77
4.1.2.1 Perencaan Pada Bidang Informasi Saran Keimigrasian (INFOKIM) Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung Dalam

Mensosialisasikan Antrian Paspor *Online* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada *Publik* 78

4.1.2.2 Penetapan Tujuan Pada Bidang Informasi Saran Keimigrasian (INFOKIM) Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung Dalam Mensosialisasikan Antrian Paspor *Online* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada *Publik* 83

4.1.2.3 Pesan yang di sampaikan Bidang Informasi Sarana Keimigrasian (INFOKIM) Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung Dalam Mensosialisasikan Antrian Paspor *Online* Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada *Publik*. 89

4.1.2.4 Penggunaan Media Pada Bidang Informasi Sarana Keimigrasian (INFOKIM) Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung Dalam Mensosialisasikan Antrian Paspor *Online* Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada *Publik.*.....95

4.2 Pembahasan.....100

4.2.1 Perencanaan Pada Bidang Informasi Sarana Keimigrasian (INFOKIM) Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung Dalam Mensosialisasikan Antrian Paspor *Online* Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada *Publik.*.....102

4.2.2 Penetapan Tujuan Pada Bidang Informasi Sarana Keimigrasian (INFOKIM) Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung Dalam Mensosialisasikan Antrian Paspor *Online* Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada *Publik*.....105

4.2.3 Pesan yang disampaikan Bidang Informasi Sarana Keimigrasian (INFOKIM) Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung Dalam Mensosialisasikan Antrian Paspor *Online* Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada *Publik.*.....109

4.2.4 Penggunaan Media Bidang Informasi Sarana Keimigrasian (INFOKIM) Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung Dalam Mensosialisasikan Antrian Paspor *Online* Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada *Publik.*.....113

4.2.5 Strategi Komunikasi Bidang Informasi Sarana Keimigrasian INFOKIM Kantor Imigrasi Kelas I Bandung Pada Program Antrian Paspor *Online.*.....116

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 119

5.2 Saran.....121

5.2.1 Saran Untuk Kantor Imigrasi Kelas I Bandung 121

5.2.2 Saran untuk Peneliti Selanjutnya.....122

DAFTAR PUSTAKA.....123

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP