

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Petanyaan Penelitian	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Waktu Penelitian	11
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Pengertian Komunikasi	13
2.2 Strategi Komunikasi.....	14
2.2.1 Tahapan Penerapan Strategi Komunikasi	15
2.3 Media Digital	18
2.3.1 Sosial Media.....	19
2.4 Layanan Publik.....	20
2.4.1 Digitalisasi Layanan Publik	21
2.5 Penelitian Terdahulu	23
2.6 Kerangka Pemikiran.....	30
.....	30
BAB III	32
METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.2 Paradigma Penelitian.....	32
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.3.1 Observasi.....	33
3.3.2 Wawancara.....	33
3.3.3 Dokumetasi	34
3.4 Unit Analisis	34
3.5 Subjek Dan Objek Penelitian	36
3.5.1 Subjek Penelitian.....	36

3.5.2	Objek Penelitian.....	36
3.5.3	Lokasi Penelitian.....	36
3.6	Teknik Penentuan Informan.....	36
3.7	Sumber Data.....	38
3.7	Teknik Analisis Data.....	39
3.8	Teknik Keabsahan Data	39
3.9.1	Triangulasi.....	40
BAB IV	41
HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1	Profil Informan.....	41
4.2	Hasil Penelitian	43
4.2.1	Strategi Komunikasi Digital Jabar Digital Service (JDS).....	51
4.3	Pembahasan.....	75
4.3.1	Strategi Komunikasi Jabar Digital Service	76
4.3.2	Indikator Kualitas Layanan Publik Digital	95
BAB V	104
PENUTUP	104
5.1	Kesimpulan	104
5.2	Saran.....	104
5.2.1	Saran Akademis	104
5.2.2	Saran Praktis	105