

## 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