

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR DEDIKASI	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	8
1.3 Pertanyaan Penelitian	8
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian	8
1.4.1 Maksud Penelitian	8
1.4.2 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.5.1 Manfaat Filosofis	9
1.5.2 Manfaat Akademis	10
1.5.3 Manfaat Praktis	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Kajian Literatur	11
2.1.1 Review Penelitian Terdahulu	11

2.2	Landasan Teoritis	22
2.2.1	Teori Citra.....	22
2.3	Landasan Konseptual.....	23
2.3.1	Tinjauan Umum tentang Ilmu Komunikasi.....	23
2.3.2	Tinjauan Umum tentang Antarpribadi	28
2.3.3	Tinjauan Mengenai Komunikasi Pelayanan.....	36
2.3.4	Tinjauan Mengenai Kepolisian Republik Indonesia	39
2.3.5	Tinjauan Mengenai Sat Reskrim Polrestabes Bandung	41
2.3.6	Tinjauan Mengenai Laporan Masyarakat	44
BAB III METODE PENELITIAN.....		47
3.1	Metode Penelitian Kualitatif.....	47
3.1.1	Pendekatan Penelitian Studi Deskriptif Kualitatif.....	49
3.2	Akses dan <i>Rapport</i> Terhadap Informan	51
3.2.1	Akses Informan.....	51
3.2.2	<i>Rapport</i> Informan	51
3.3	Kategorisasi	53
3.3.1	Profil Informan.....	53
3.4	Rekapitulasi Data.....	56
3.4.1	Usia Informan.....	56
3.4.2	Status Informan.....	57
3.4.3	Pekerjaan Informan	57
3.4.4	Tingkat Pendidikan Informan	57
3.4.5	Laporan Informan	58
3.5	Teknik Pengumpulan Data	58
3.5.1	Teknik Observasi Terlibat	59

3.5.2	Teknik Wawancara Mendalam (<i>In-Depth Interview</i>)	60
3.5.3	Teknik Observasi Langsung	62
3.5.4	Teknik Telaah Dokumen	63
3.6	Teknik Analisis Data	64
3.7	Validasi Data	65
3.8	Lokasi dan Waktu Penelitian	66
3.8.1	Lokasi Penelitian	66
3.8.2	Waktu Penelitian	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		68
4.1	Hasil Penelitian	68
4.1.1	Bentuk Komunikasi Pelayanan Polisi Dalam Menangani Laporan Masyarakat	68
4.1.2	Teknik Komunikasi Pelayanan Polisi Dalam Menangani Laporan Masyarakat	75
4.1.3	Proses Komunikasi Pelayanan Polisi Dalam Menangani Laporan Masyarakat	83
4.2	Pembahasan	92
4.2.1	Bentuk Komunikasi Pelayanan Polisi Dalam Menangani Laporan Masyarakat	92
4.2.2	Teknik Komunikasi Pelayanan Polisi Dalam Menangani Laporan Masyarakat	93
4.2.3	Proses Komunikasi Pelayanan Polisi Dalam Menangani Laporan Masyarakat	95
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		100
5.1	Simpulan	100
5.2	Saran	101

5.2.1	Saran Filosofis.....	101
5.2.2	Saran Akademis	102
5.2.3	Saran Praktis.....	103
DAFTAR PUSTAKA		104
GLOSARIUM.....		105
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		108

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tabel Hasil Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1	Data Informan Berdasarkan Usia	56
Tabel 3.2	Data informan Berdasarkan Status	57
Tabel 3.3	Data Informan Berdasarkan Pekerjaan	57
Tabel 3.4	Data Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan	58
Tabel 3.5	Data Informan Berdasarkan Laporan	58
Tabel 3.6	Waktu Penelitian	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Penelitian	46
Gambar 4.1	Bagan Hasil Penelitian	98

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Observasi	107
Lampiran 2. Pedoman Wawancara	108
Lampiran 3. Pertanyaan Wawancara Polisi	109
Lampiran 4. Pertanyaan Wawancara Pelapor	110
Lampiran 5. Hasil Wawancara Informan Polisi 1	111
Lampiran 6. Hasil Wawancara Informan Polisi 2	113
Lampiran 7. Hasil Wawancara Informan Pelapor 1	115
Lampiran 8. Hasil Wawancara Informan Pelapor 2	117
Lampiran 9. Hasil Wawancara Informan Pelapor 3	119
Lampiran 10. Foto Informan Polisi 1	123
Lampiran 11. Foto Informan Polisi 2	123
Lampiran 12. Foto Informan Pelapor 1	124
Lampiran 13. Foto Informan Pelapor 2	124
Lampiran 14. Foto Informan Pelapor 3	125
Lampiran 15. Foto Lokasi Sat. Reskrim Bandung	125
Lampiran 16. Daftar Riwayat Hidup Peneliti	128