

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR DIAGRAM	ix
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.5 Kebaruan Penelitian	14
1.6 Sistematika Pembagian Bab	18
BAB II: KONVERGENSI MEDIA BERBASIS PENDEKATAN NORMATIVE PUBLICNESS DALAM KONTEKS KOMUNIKASI STRATEGIS.....	20
2.1 Konvergensi Media dalam Penyelenggaraan Digitalisasi Pemerintah	22
2.2 Kepublikan melalui Perspektif <i>Normative publicness</i>	25
2.3 Praktik Komunikasi Strategis sebagai Konteks Komunikasi Publik Konvergensi Media berbasis Pendekatan <i>Normative publicness</i>	28
2.4 Konseptualisasi dan Diagram Konseptualisasi	30
BAB III: METODOLOGI.....	35
3.1 Paradigma dan Jenis Penelitian	35
3.2 Metode Penelitian: Studi Kasus	36
3.3 Sampel Penelitian.....	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.4.1 <i>Participant Unstructured Observation</i>	44

3.4.2 <i>Desk study</i>	45
3.4.3 <i>Semi-structured Interview</i>	46
3.5 Teknik Pengolahan Data	50
3.6 Teknik Analisis Data.....	53
3.7 Limitasi Penelitian	54
BAB IV: KONVERGENSI MEDIA DIGITAL BERBASIS PENDEKATAN NORMATIVE PUBLICNESS DI MPP KOTA YOGYAKARTA.....	56
4.1 Pemetaan Tema Temuan dan Pembahasan	56
4.2 Fungsi Praktis dan Integrasi Inovasi Pelayanan Digital MPP Kota Yogyakarta	61
4.3 Partisipasi dan Keterlibatan Publik dalam Pelayanan Digital MPP Kota Yogyakarta	77
4.4 Kontekstualisasi Keunikan Pelayanan Publik Digital MPP Kota Yogyakarta	84
4.5 Transformasi dan Perubahan Pelayanan Publik Digital MPP Kota Yogyakarta	98
4.6 Diskusi Temuan	105
BAB V: PENUTUP	113
5.1 Temuan Umum.....	113
5.2 Kesimpulan	115
5.3 Rekomendasi Penelitian	118
DAFTAR PUSTAKA	121

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 2.1 Skema Konseptual Idealisme Penerapan Konvergensi Media Pelayanan Publik berbasis Pendekatan <i>Normative Publicness</i>	34
Diagram 3.1 Ringkasan Skema Metode Penelitian Studi Kasus di MPP Kota Yogyakarta	38
Diagram 3.2 Struktur Instrumen Pengolahan Data <i>Case Study</i>	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Aplikasi “MPP”	4
---------------------------------------	---

Tabel 2.1 Ringkasan Konseptualisasi Idealisme Penerapan Konvergensi Media Pelayanan Publik berbasis pendekatan <i>Normative publicness</i>	22
Tabel 3.1 Profil Narasumber Wawancara	43
Tabel 3.2 Contoh Instrumen Penjelasan terkait <i>field code attribute</i>	52
Tabel 3.3 Tabel Instrumen <i>Coding</i> dalam <i>Data Repository</i>	53
Tabel 4.1 Tabel <i>Coding</i> Data Final: Studi Kasus MPP Kota Yogyakarta	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ilustrasi <i>Rating</i> dan <i>Review Google Play Store</i> Aplikasi MPPD	6
Gambar 1.2 Tampilan Layar Aplikasi MPPD	7
Gambar 1.3 Ilustrasi <i>Review Google Play Store</i> Aplikasi MPP	9
Gambar 3.1 Peta Titik Observasi	40
Gambar 4.1 Sudut Loker Layanan Mandiri.....	63
Gambar 4.2 Tampilan Komputer Sudut Loker Layanan Mandiri	63
Gambar 4.3 Sudut Layanan Aplikasi Pajak Daerah.....	65
Gambar 4.4 Tampilan Komputer Sudut Layanan Aplikasi Pajak Daerah	65
Gambar 4.5 Contoh Brosur di MPP Kota Yogyakarta.....	67
Gambar 4.6 <i>Standing Banner</i> Aplikasi Pelayanan Publik	68
Gambar 4.7 <i>Review</i> dan <i>Rating</i> Aplikasi M-Paspor di <i>Google Play Store</i>	69
Gambar 4.8 Tampilan Pengalihan <i>link</i> dari JSS ke <i>website</i> MPP Kota Yogyakarta	70
Gambar 4.9 Tampilan Pengalihan <i>link</i> dari JSS ke WhatsApp.....	71
Gambar 4.10 Suasana Keramaian Sudut Loker Layanan Mandiri	75
Gambar 4.11 Poster Pakta Integritas dan Maklumat Pelayanan MPP	87
Gambar 4.12 Poster Landasan-Landasan Pelayanan di MPP Kota Yogyakarta... ..	88
Gambar 4.13 Perbaikan Mesin ADM.....	94
Gambar 4.14 Foto layar <i>screen</i> di samping <i>front office</i>	101
Gambar 4.15 Layar <i>Touch Screen</i> di samping <i>Front Office</i>	104

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 JADWAL PENELITIAN	128
Lampiran 2 SURAT IZIN PENELITIAN	129
Lampiran 3 SURAT PERMOHONAN WAWANCARA.....	130
Lampiran 4 INSTRUMEN DAN KERANGKA ACUAN PENELITIAN	131
Lampiran 5 INSTRUMEN DAN KERANGKA ACUAN WAWANCARA	133
Lampiran 6 FORMULIR SURAT PERSETUJUAN SETELAH PENJELASAN WAWANCARA	135
Lampiran 7 CONTOH <i>FIELD NOTES</i> OBSERVASI.....	136
Lampiran 8 CONTOH TRANSKRIP WAWANCARA	140
Lampiran 9 CONTOH <i>CODING SHEET</i> PENELITIAN.....	143