

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	15
PENDAHULUAN	15
1.1 Latar Belakang	15
1.2 Rumusan Masalah	20
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	21
1.4 Kegunaan Penelitian	22
BAB II	25
TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	25
2.1 Tinjauan Pustaka	25
2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	25
2.1.2 Tinjauan Tentang Strategi Komunikasi.....	30
2.1.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi	36
2.1.4 Tinjauan Tentang Inovasi Pelayanan Publik	39
2.1.5 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik.....	41
2.1.6 Tinjauan Tentang Publik	52
2.1.7 Tinjauan Perencanaan Komunikasi	52
2.2 Kerangka Pemikiran	53

BAB III	59
METODE PENELITIAN	59
3.1 Desain Penelitian	59
3.2 Informan Penelitian	61
3.2.1 Studi Lapangan	64
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	67
3.3.1 Studi Pustaka.....	68
3.4 Uji Keabsahan Data.....	70
3.5 Teknik Analisa Data	72
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	76
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	76
3.6.2 Waktu Penelitian	76
BAB IV	79
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	79
4.1 Hasil Penelitian	79
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	85
4.1.2 Deskripsi Informan Penelitian	91
4.1.3 Hasil Penelitian	98
4.2 Pembahasan.....	115
4.2.1 Perencanaan yang dilakukan oleh Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi (BBPPMPV) Pertanian dalam upaya peningkatan pelayanan publik melalui aplikasi SIMFAL.....	116
4.2.2 Pelaksanaan yang dilakukan oleh Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi (BBPPMPV) Pertanian dalam upaya peningkatan pelayanan publik melalui aplikasi SIMFAL.....	125
4.2.3 Evaluasi yang dilakukan oleh Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi (BBPPMPV) Pertanian dalam upaya peningkatan pelayanan publik melalui aplikasi SIMFAL	133
4.2.4 Strategi Komunikasi yang dilakukan oleh Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi (BBPPMPV) Pertanian dalam upaya peningkatan pelayanan publik melalui aplikasi SIMFAL.....	135

BAB V	138
KESIMPULAN DAN SARAN	138
5.1 Kesimpulan	138
5.2 Saran	140
5.2.1 Saran bagi Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset Dan Teknologi	140
5.2.1 Saran bagi Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi (BBPPMPV)	140
5.2.2 Saran bagi Penelitian Selanjutnya	141
DAFTAR PUSTAKA	142
TRANSKRIP WAWANCARA	144
PEDOMAN WAWANCARA	149
PEDOMAN OBSERVASI	151
DOKUMENTASI	157
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	160