

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.2.1 Rumusan Masalah Makro	8
1.2.2 Rumusan Masalah Mikro	8
1.3 Maksud dan Tujuan	9
1.3.1 Maksud Penelitian	9
1.3.2 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian	10
1.4.1 Kegunaan Teoritis	10
1.4.2 Kegunaan Praktis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	13

2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi.....	17
2.1.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi	23
2.1.4 Tinjauan Tentang Strategi Komunikasi	27
2.1.5 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik	32
2.1.6 Tinjauan Tentang Program	33
2.2 Kerangka Pemikiran	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Desain Penelitian.....	37
3.2 Informan Penelitian	39
3.2.1 Informan Kunci.....	40
3.2.2 Informan Pendukung.....	40
3.3 Teknik Pengumpulan Data	41
3.3.1 Studi Pustaka.....	42
3.3.2 Studi Lapangan	43
3.4 Uji Keabsahan Data.....	45
3.5 Teknik Analisis Data	47
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	49
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	49
3.6.2 Waktu Penelitian.....	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Hasil Penelitian.....	55
4.1.1. Gambaran Objek Penelitian.....	55
4.1.2 Deskripsi Identitas Informan	60

4.1.3 Analisis Hasil Pembahasan.....	69
4.1.3 Pembahasan	96
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	113
5.1 Kesimpulan.....	113
5.2 Saran	115
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN	121
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	163