

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSEMBAHAN	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.2.1 Rumusan Masalah Makro.....	5
1.2.2. Rumusan Masalah Mikro.....	5
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1. Maksud Penelitian	5

1.3.2.	Tujuan Penelitian.....	5
1.4.	Kegunaan Penelitian.....	6
1.4.1.	Kegunaan Teoritis.....	6
1.4.2.	Kegunaan Praktis.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA & KERANGKA PEMIKIRAN		8
2.1.	Tinjauan Penelitian Terdahulu	8
2.2.	Tinjauan Pustaka	9
2.2.1.	Tinjauan Tentang Komunikasi.....	9
2.2.1.1.	Definisi Komunikasi.....	9
2.2.1.2	Unsur - Unsur Komunikasi.....	11
2.2.1.3	Fungsi Komunikasi.....	15
2.2.1.4.	Tujuan Komunikasi	17
2.2.1.5.	Proses Komunikasi	18
2.2.2.	Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi	20
2.2.1.1	Pengertian Komunikasi Organisasi	20
2.2.1.2.	Fungsi Komunikasi Organisasi.....	21
2.2.1.3.	Hubungan Dalam Organisasi.....	22
2.2.1.4.	Hambatan dalam Komunikasi Organisasi	23
2.2.1.5.	Pola Komunikasi Organisasi	25
2.2.3.	Tinjauan Tentang Kualitas Kerja.....	29

2.2.3.1.	Faktor – Faktor Kualitas Kerja.....	30
2.2.3.2.	Indikator Kualitas Kerja	31
2.3	Kerangka Pemikiran.....	33
BAB III METODE PENELITIAN		35
3.1.	Desain Penelitian.....	35
3.2.	Informan Penelitian	36
3.3.	Teknik Pengumpulan Data	38
3.3.1.	Studi Pustaka	38
3.3.2.	Studi Lapangan.....	39
3.4.	Uji Keabsahan Data.....	41
3.5.	Teknik Analisa Data.....	43
3.6.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	45
3.6.1.	Lokasi Penelitian	45
3.6.2.	Waktu Penelitian.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN		46
4.1.	Hasil Penelitian.....	46
4.1.1.	Gambaran Objek Penelitian.....	47
4.1.1.1.	Sejarah Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat	47
4.1.1.2.	Visi dan Misi Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat	49
4.1.1.3.	Struktur Organisasi Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat.....	50

4.1.2.	Deskripsi Informan Penelitian	51
4.1.2.1.	Informan Kunci.....	52
4.1.2.2.	Informan Pendukung	53
4.1.3.	Analisa Hasil Penelitian.....	54
4.1.3.1.	Proses Komunikasi dalam Komunikasi Organisasi.....	55
4.1.3.2.	Hambatan dalam Komunikasi Organisasi	60
4.2.	Pembahasan.....	64
4.2.1.	Proses Komunikasi dalam Komunikasi Organisasi.....	64
4.2.2.	Hambatan dalam Komunikasi Organisasi	66
BAB V KESIMPULAN & SARAN.....		68
5.1.	kesimpulan.....	68
5.1.1.	Proses Komunikasi dalam Komunikasi Organisasi.....	68
5.1.2.	Hambatan dalam Komunikasi Organisasi	68
5.2.	Saran.....	69
5.2.1.	Saran Bagi Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat	69
5.2.2.	Saran Bagi Penelitian Selanjutnya.....	69
DAFTAR PUSTAKA		70
LAMPIRAN.....		73
RIWAYAT HIDUP		98