

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.2.1 Rumusan Masalah Makro	7
1.2.2 Rumusan Masalah Mikro	7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	8
1.3.1 Maksud Penelitian.....	8
1.3.2 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	9
1.4.1 Kegunaan Teoritis	9
1.4.2 Kegunaan Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	10

2.1	Tinjauan Pustaka	10
2.1.1	Penelitian Terdahulu	10
2.1.2	Tinjauan Tentang Komunikasi.....	12
2.1.3	Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi.....	19
2.1.4	Tinjauan Tentang Strategi Komunikasi	23
2.1.5	Tinjauan Tentang Pelayanan Publik	25
2.1.6	Tinjauan Tentang Layanan <i>Eazy Passport</i>	26
2.2	Kerangka Pemikiran	27
BAB III METODE PENELITIAN		31
3.1	Desain Penelitian	31
3.2	Informan Penelitian	32
3.3	Teknik Pengumpulan Data	34
3.3.1	Studi Pustaka.....	34
3.3.2	Studi Lapangan.....	35
3.4	Uji Keabsahan Data	37
3.5	Teknik Analisis Data	38
3.6	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	40
3.6.1	Lokasi Penelitian.....	40
3.6.2	Waktu Penelitian	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		42
4.1	Hasil Penelitian.....	42
4.1.1	Gambaran Objek Penelitian	42
4.1.2	Layanan <i>Eazy Passport</i> di Sukabumi.....	44

4.1.3 Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi	45
4.1.4 Analisa Hasil Penelitian	47
4.2 Pembahasan	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	86
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN.....	93
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	133