

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.2.1 Masalah Makro	5
1.2.2 Masalah Mikro.....	5
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Maksud Penelitian.....	5
1.3.2 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat secara teoritis	6
1.4.2 Manfaat secara praktis	7
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA & KERANGKA PEMIKIRAN	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Tinjauan Pustaka	11
2.2.1 Komunikasi Organisasi.....	11
2.2.2 Teknologi Informasi dan Komunikasi	14
2.2.3 Media Online	18
2.2.4 Sosial Media	20
2.2.5 Paspor.....	22

2.2.6 Pelayanan Publik.....	24
2.2.7 Strategi Komunikasi	27
2.3 Kerangka Pemikiran	35
BAB III.....	38
METODE PENELITIAN	38
3.1 Desain Penelitian	38
3.2 Informan Penelitian	38
3.2.1 Informan Kunci.....	39
3.2.2 Informan Pendukung.....	40
3.3 Teknik Pengumpulan Data	41
3.3.1 Studi Pustaka.....	41
3.3.2 Studi Lapangan	42
3.4 Uji Keabsahan Data.....	43
3.5 Teknik Analisis Data	45
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	47
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	47
3.6.2 Waktu Penelitian.....	47
BAB IV	49
HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Hasil Penelitian.....	49
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian	51
4.1.2 Deskripsi Informan	54
4.1.3 Analisis Hasil Penelitian	60
4.2 Pembahasan Penelitian	83
4.2.1 Strategi Komunikasi TIKKIM.....	85
BAB V.....	92
KESIMPULAN DAN SARAN	92
5.1 Kesimpulan.....	92
5.2 Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	94
DAFTAR LAMPIRAN.....	96
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	110