

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SIDANG	
TANDA PENGESAHAN SIDANG	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR BAGAN	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Masalah Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Eksternal Publik	11
2.1.1 Fungsi Eksternal Publik	13
2.1.2 Kegiatan Eksternal Publik	15
2.2 Pengertian Facebook	17
2.2.1 Facebook	17
2.2.2 Facebook Fanpage	19
2.3 Bidang Masalah	21
2.4 Kategori dan Definisi Kategori	22
2.4.1 Penggolongan Unggahan menurut Bidang Masalah	22
2.5 Respon	24
2.5.1 Definisi Respon	25
2.5.2 Penggolongan Unggahan menurut Respon	26
2.6 Kerangka Pemikiran	29

BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1 Design Penelitian	30
3.2 Bahan Penelitian dan Unit Analisis	31
3.3 Kategori dan Definisi Kategori	31
3.3.1 Kategori Jenis Respon	32
3.3.2 Kategori Bidang Masalah	32
3.4 Sampling	34
3.5 Reliabilitas Koding	35
3.6 Analisis Data	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Subjek Penelitian	41
4.1.1 Sejarah Kementerian Perhubungan RI	41
4.1.2 Biro Komunikasi dan Pusat Informasi	45
4.1.3 Struktur Biro Komunikasi dan Pusat Informasi	46
4.2 Sejarah <i>facebook page</i> Kementerian Perhubungan RI	47
4.2.1 Struktur Subbagian Media Sosial dan Jejaring Sosial	51
4.2.2 Proses Pengunggahan Bahan di <i>facebook</i>	50
4.2.2.1 Menerima Bahan	50
4.2.2.2 Proses Memilah Data	50
4.2.2.3 <i>Memposting</i> Data	50
4.3 Hasil Penelitian	53
4.3.1 Jenis Respon	54
4.3.2 Bidang Masalah	58
4.4 Pembahasan	60
4.4.1 Jenis Respon	60
4.4.2 Bidang Masalah	64

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	68

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS

LAMPIRAN :

Lampiran 1 – Absensi Bimbingan Skripsi

Lampiran 2 – Permohonan Data Riset

Lampiran 3 – Keterangan Penelitian

Lampiran 4 – Unit Analisis

Lampiran 5 – Lembar Koding I & II

Lampiran 6 – Tabel Induk

Lampiran 7 – *Postingan* Humas Kementerian Perhubungan RI