

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN	ii
TANDA PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Praktis.....	5
1.4.2 Manfaat Teoritis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terlebih Dahulu	6
2.2 Model Komunikasi	7
2.3 Landasan Konseptual	11
2.3.1 Public Relations	11
2.3.2 Tujuan Public Relations	12
2.3.3 Peran Public Relations	14
2.4 Aplikasi SIMASHAM	17
2.5 Pelayanan Publik	18
2.5.1 Prinsip Prinsip Pelayanan Publik	19
2.6 Pengetian Mutu	21

2.7 Kerangka Pemikiran.....	21
BAB III PENDAHULUAN.....	23
3.1 Paradigma Penelitian.....	23
3.2 Metode Penelitian	24
3.3 Jenis Penelitian	25
3.4 Jenis Data	26
3.4.1 Data Primer	26
3.4.2 Data Sekunder	28
3.5 Bahan Penelitian	29
3.6 Teknik Pengumpulan Data	29
3.7 Uji Keabsahan Data.....	30
3.7.1 Triangulasi.....	30
3.8 Teknik Analisis Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	30
4.1 Subjek Penelitian.....	31
4.1.1 APLIKASI SIMASHAM.....	31
4.2 Hasil Penelitian.....	31
4.2.1 penggunaan aplikasi SIMASHAM terhadap pelayanan publik.....	31
4.2.2 Hambatan	17
BAB V PEMBAHASAN	17
5.1 Pembahasan	17
5.1.1 penggunaan aplikasi SIMASHAM terhadap pelayanan publik.....	31
5.1.2 Hambatan.....	17
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABLE

Table 2.1	6
-----------------	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Kualitas Layanan	19
Gambar 2.1 Model Komunikasi Lasswell	19
Gambar 2.2 Tampilan Beranda SIMASHAM	20
Gambar 2.3 Tampilan Form Pengaduan SIMASHAM	21
Gambar 2.4 Kerangka Pikir	19