

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
TANDA PERSETUJUAN LAPORAN SIDANG SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKAS.....	iii
HALAMAN PERYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Landasan Teoritis.....	10
2.2.1 Manajemen Komunikasi	10
2.3 Landasan Konseptual	11
2.3.1 Publik	11
2.3.2 Pelayanan Publik.....	12
2.4 Kerangka Pemikiran	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	14
3.1 Paradigma	14
3.2 Jenis Penelitian	15
3.3 Metode Studi Kasus	15
3.4 Metode Studi Kasus (Bahan Penelitian)	17
3.5 Sumber Data	19
3.5.1 Data Primer	19
3.5.2 Data Sekunder	19
3.6 Teknik pengumpulan data.....	19
3.7 Uji Keabsahan Data	21
3.8 Teknik Analisis Data	22
BAB IV HASIL PENELITIAN	24
4.1 Subjek Penelitian	24
4.1.1 Profil Badan Standardisasi Nasional.....	24
4.1.2 Visi dan Misi	26

4.1.3	Deskripsi Lokasi Penelitian.....	26
4.1.4	Struktur Organisasi	27
4.2	Hasil Penelitian	28
4.2.1	Identitas Responden	28
4.2.2	Hasil Penelitian	29
4.2.2.1	Proses <i>Fact Finding</i> dalam Pelayanan Informasi Publik yang dilakukan Layanan Informasi Terpadu (LITe) pada Badan Standardisasi Nasional	29
4.2.2.2	Proses <i>Planning</i> dalam Pelayanan Informasi Publik yang dilakukan Layanan Informasi Terpadu (LITe) pada Badan Standardisasi Nasional	31
4.2.2.3	Proses <i>Communicating</i> dalam Pelayanan Informasi Publik yang dilakukan Layanan Informasi Terpadu (LITe) pada Badan Standardisasi Nasional	34
4.2.2.4	Proses <i>Evaluating</i> dalam Pelayanan Informasi Publik yang dilakukan Layanan Informasi Terpadu (LITe) pada Badan Standardisasi Nasional	37
BAB V	ANALISIS DAN PEMBAHASAN HASIL	40
5.1	Pelaksanaan <i>Fact Finding</i> dalam Pelayanan Informasi Publik yang dilakukan Layanan Informasi Terpadu (LITe) pada Badan Standardisasi Nasional	40
5.2	Pelaksanaan <i>Planning</i> dalam Pelayanan Informasi Publik yang dilakukan Layanan Informasi Terpadu (LITe) pada Badan Standardisasi Nasional.....	40
5.3	Pelaksanaan <i>Communicating</i> dalam Pelayanan Informasi Publik yang dilakukan Layanan Informasi Terpadu (LITe) pada Badan Standardisasi Nasional.....	41
5.4	Pelaksanaan <i>Evaluating</i> dalam Pelayanan Informasi Publik yang dilakukan Layanan Informasi Terpadu (LITe) pada Badan Standardisasi Nasional.....	42
BAB VI	KESIMPULAN	44
6.1	Kesimpulan	44
6.2	Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	45

LAMPIRAN.....

48

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3. 1	Tipe-Tipe Dasar Desain Studi Kasus	16