

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
SURAT PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI .....	v
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1.Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2.Fokus Penelitian .....	9
1.3.Identifikasi Masalah .....	10
1.4.Tujuan Penelitian.....	10
1.5.Manfaat Penelitian.....	11
1.5.1. Manfaat Akademis.....	11
1.5.2. Manfaat Praktis.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	12
2.1. Penelitian Terdahulu.....	12
2.2. Komunikasi.....	19
2.2.1. Pengertian Komunikasi dan Fungsinya .....	19
2.3. Public Relations.....	22
2.3.1. Perana Public Relations .....	26
2.4. Humas Pemerintah.....	27
2.4.1. Fungsi Humas Pemerintah.....	28
2.4.2. Tugas Humas Pemerintah .....	28
2.5 Gaya Komunikasi .....	29
2.5.1. Macam-macam Gaya Komunikasi.....	30
2.6. Kepemimpinan .....	33
2.6.1. Kegunaan Pimpinan dalam Organisasional .....	35
2.7. Pelayanan.....	35
2.7.1. Pengertian Pelayanan.....	35
2.7.2. Pelayanan yang baik .....	36
2.7.3. Pengertian Pelayanan Publik .....	36
2.7.4. Tujuan dan Ruang Lingkup Layanan Publik .....	38
2.8. Informasi.....	38
2.8.1. Pengertian Informasi.....	38
2.8.2. Pengertian Informasi Publik .....	39
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	41
3.1. Paradigma Penelitian .....	41
3.2. Metode Penelitian.....	42
3.3. Subyek Penelitian .....	44

3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.4.1 Data Primer .....	47
3.4.2. Data Sekunder.....	47
3.5. Teknik Analisis Data .....	48
3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>52</b>
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	52
4.1.1. Visi dan Misi Direktorat Jenderal Perhubungan Laut.....	53
4.1.2. Tugas dan Fungsi Dirjen Perhubungan Laut.....	54
4.1.3. Logo Kementerian Perhubungan.....	55
4.1.4. Struktur Organisasi DirjenPerhubungan Laut.....	56
4.1.5. Pelayanan Informasi.....	57
4.2. Hasil Penelitian.....	64
4.2.1. Cara-cara Komunikasi Kepala Bagian Humas.....	80
4.2. Pembahasan .....	85
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>92</b>
5.1. Kesimpulan.....	92
5.2. Saran .....	95
5.2.1 Saran Akademis .....	95
5.2.2. Saran Praktis.....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

