

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
SURAT KETERRANGAN PLAGIARISME	iii
LEMBAH HAK CIPTA	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Kesenjangan Komunikasi.....	6
2.2 Interaksi pegawai.....	14
2.3 Pelayanan Publik	19
2.4 Penelitian Terdahulu	28
2.5 Kerangka Berpikir	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	31

3.2 Informan Penelitian	32
3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian	35
3.4 Sumber Data	35
3.5 Instrumen Penelitian.....	36
3.6 Teknik PengumpulanData	37
3.7 Teknik Analisis Data	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	40
4.2 Hasil Penelitian	45
4.3 Pembahasan Penelitian	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	58
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3.1 Daftar Nama Informan Penelitian	34
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	35
Tabel 4.1 Karakteristik Narasumber	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	42

LAMPIRAN

- Lampiran I : Draft Wawancara Penelitian*
- Lampiran Ii : Data Coding Transkrip Wawancara*
- Lampiran III : Lembaran Wawancara*
- Lampiran IV : Dokumentasi*