

Daftar Isi

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Pernyataan	iv
Halaman Motto dan Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar	xiii
Daftar Bagan	xix
Abstrak	xv
<i>Abstract</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Kerangka Teori.....	6
1.5.1 <i>General System Theory</i>	6
1.5.2 Sosialisasi.....	8
1.6. Kerangka Pemikiran.....	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. <i>Public Relations</i> atau Humas.....	11
2.1.1 Definisi <i>Public Relations</i> atau Humas.....	11
2.1.2 Model <i>Public Relations</i>	13
2.1.3 Peranan <i>Public Relations</i> atau Humas.....	15
2.1.4 Fungsi <i>Public Relations</i> atau Humas.....	21
2.1.5 Pentingnya Humas dalam Instansi Pemerintah dan BUMN.....	23
2.1.6 Pengertian Publik dan <i>Public Relations</i>	25
2.1.7 Media <i>Public Relations</i> atau Humas.....	28
2.2. Seksi Umum.....	30
2.3. <i>General System Theory</i>	30
2.3.1 Pendekatan Sistem.....	30
2.4. Sosialisasi.....	34
2.4.1 Pengertian Sosialisasi.....	34
2.4.2 Bentuk Sosialisasi.....	35
2.4.3 Sosialisasi dalam Pemerintahan.....	36
2.5. <i>Handle Complaint</i>	37
2.6. Penelitian Terdahulu.....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
3.1. Jenis Penelitian.....	43
3.2. Lokasi Penelitian	44

3.3. Waktu Penelitian.....	44
3.4. Subjek Penelitian.....	44
3.5. Sumber Data.....	45
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.6.1 Observasi.....	46
3.6.2 Wawancara.....	47
3.6.3 Dokumentasi.....	48
3.6. Teknis Analisis Data.....	48
3.7. Validitas Data.....	50
3.7.1 Triangulasi.....	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1. Hasil Penelitian.....	52
4.1.1 Gambaran Umum PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Yogyakarta.....	52
4.1.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	73
4.1.2.1 Gambaran Umum Seksi Umum.....	73
4.1.2.2 Pelaksanaan Peran-Peran <i>Public Relations</i> atau Humas.....	73
4.1.2.3 Pelaksanaan Fungsi <i>Public Relations</i> atau Humas.....	83
4.1.2.4 Penggunaan Media Komunikasi.....	89
4.1.2.5 Bentuk Kegiatan Humas PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Yogyakarta dalam Sosialisasi JKK dan JKM.....	92

4.1.2.6 Hambatan <i>Public Relations</i> atau Humas dalam Pelaksanaan Sosialisasi JKK dan JKM.....	96
4.2. Pembahasan.....	99
4.2.1 Posisi Humas.....	99
4.2.2 Model <i>Public relations</i> atau Humas.....	101
4.2.3 Pelaksanaan Peran Humas.....	102
4.2.4 Pelaksanaan Fungsi Humas.....	108
4.2.5 Penggunaan Media Komunikasi.....	113
4.2.6 Bentuk Kegiatan Humas PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Yogyakarta dalam Sosialisasi JKK dan JKM.....	114
4.2.7 Hambatan <i>Public Relations</i> atau Humas dalam Pelaksanaan Sosialisasi JKK dan JKM.....	116
4.2.8 <i>Handle Complaint</i>	118
4.2.9 Temuan dengan Teori.....	119
BAB V PENUTUP.....	122
5.1. Kesimpulan.....	122
5.2. Saran.....	127
DAFTAR PUSTAKA.....	129
LAMPIRAN.....	132