

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
ABSTRAK.....	xii
<i>ABSTRACT</i>.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Kerangka Konsep dan Teori.....	8
1.5.1 Strategi Komunikasi.....	8
1.5.2 Media Baru.....	15
1.5.2 Kualitas Pelayanan.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	20
2.1 Komunikasi.....	20
2.2 Pelayanan Publik.....	25
2.3 Komunikasi Publik.....	29
2.4 Teknologi Informasi.....	31
2.5 Penelitian Terdahulu.....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Jenis Penelitian.....	38
3.2 Sumber Data.....	39

3.2	Objek Penelitian.....	39
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.4	Informan Penelitian.....	42
3.5	Waktu dan Lokasi Penelitian.....	42
3.6	Teknik Analisis data.....	43
3.7	Uji Keabsahan Data.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		47
4.1	Data tentang Polda D.I.Yogyakarta.....	47
4.2	Makna dan Arti Lambang.....	49
4.3	Visi dan Misi.....	50
4.4	Struktur organisasi.....	52
4.5	Hasil Penelitian.....	58
4.5.1	Perancangan <i>Command Center</i> Polda D.I.Yogyakarta.....	58
4.5.2	Implementasi <i>Command Center</i> Polda D.I.Yogyakarta.....	64
4.5.3	Kualitas Pelayanan Posko Promoter.....	88
4.5.4	Faktor Pendukung dan Penghambat.....	93
4.6	Pembahasan.....	95
BAB V KESIMPULAN.....		107
5.1	Kesimpulan.....	107
5.2	Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA.....		111
LAMPIRAN.....		113