

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Secara teoritis.....	9
1.4.2 Secara praktis.....	9
1.5 Kerangka Pemikiran .....	9
1.5.1 Komunikasi Organisasi.....	9
1.5.2 Aliran Informasi dalam Organisasi .....	12
1.5.3 Teknologi Informasi dalam Organisasi .....	18
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>18</b>
2.1 Komunikasi.....	21

2.1.1 Pengertian Komunikasi.....	21
2.1.2 Unsur-Unsur Komunikasi .....	23
2.2 Komunikasi Kelompok.....	24
2.3 Hierarki Komunikasi .....	26
2.4 Organisasi .....	28
2.4.1 Fungsi Komunikasi Organisasi.....	29
2.5 Pelayanan Publik .....	32
2.5.1 Digitalisasi .....	34
2.6 Penelitian Terdahulu .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
3.1 Subjek Penelitian.....	40
3.2 Sumber Data .....	41
3.2.1 Data Primer.....	41
3.2.2 Data Sekunder.....	42
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.4 Teknik Analisis Data.....	44
3.5 Uji Keabsahan Data.....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	47
4.1.1 Deskripsi Lokasi Penelitian .....	47
4.1.2 Deskripsi Subjek Penelitian.....	50
4.1.3 Pola Komunikasi Organisasi.....	53
4.1.4 Arah Komunikasi Organisasi .....	58
4.1.5 Teknologi Informasi dalam Organisasi .....	63
4.2 Pembahasan .....	72

4.2.1 Pola Komunikasi Organisasi.....	72
4.2.2 Arah Komunikasi Organisasi.....	75
4.2.3 Teknologi Informasi dalam Organisasi.....	81
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>92</b>
5.1 Kesimpulan.....	92
5.2 Saran.....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>98</b>