

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
<i>ABSTRACT</i> .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
1.4.1 Manfaat Akademis .....	11
1.4.2 Manfaat Praktis .....	11
1.5 Kerangka Teori.....	11
1.5.1 Manajemen Komunikasi .....	11
1.5.2 Teori Informasi Organisasi.....	14
1.6 Kerangka Pemikiran.....	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	20
2.1 Manajemen Komunikasi .....	20
2.1.1 Pengertian Manajemen.....	20
2.1.2 Pengertian Komunikasi .....	21
2.1.3 Manajemen Komunikasi .....	23

2.1.4	Unsur Terjadinya Komunikasi .....	25
2.1.5	Peran Manajemen Terhadap Komunikasi .....	26
2.2	Komunikasi Organisasi .....	27
2.2.1	Pengertian Komunikasi Organisasi .....	27
2.2.2	Komunikasi Internal Organisasi.....	28
2.3	Aduan .....	30
2.4	Media Sosial.....	32
2.5	Facebook .....	37
2.6	Penelitian Terdahulu.....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....		47
3.1	Jenis Penelitian.....	47
3.2	Subjek Penelitian.....	48
3.3	Lokasi Penelitian.....	50
3.4	Sumber Data.....	50
3.4.1	Sumber Primer .....	50
3.4.2	Sumber Sekunder .....	50
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	51
3.5.1	Wawancara .....	51
3.5.2	Dokumentasi .....	52
3.6	Teknik Analisa Data .....	52
3.7	Teknik Keabsahan Data.....	55
3.7.1	Triangulasi.....	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		57
4.1	Gambaran Umum .....	57
4.1.1	Latar Belakang Dinkominfo Kota Yogyakarta .....	57
4.1.2	Bidang Informasi dan Komunikasi Publik.....	59
4.1.3	Monitoring Media Sosial .....	60
4.2	Hasil Penelitian .....	62
4.2.1	<i>Planning</i> (Perencanaan) .....	63
4.2.2	<i>Organizing</i> (Pengorganisasian) .....	70
4.2.3	<i>Actuating</i> (Pelaksanaan).....	72

4.2.4	<i>Controlling</i> (Pengawasan).....	77
4.3	Pembahasan.....	80
BAB V PENUTUP.....		90
5.1	Simpulan .....	90
5.2	Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....		94
LAMPIRAN.....		98

