

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul.....</b>	<b>i</b>
<b>Kata Pengantar.....</b>	<b>ii</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>iv</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>v</b>
<b>Daftar Isi.....</b>	<b>vi</b>
<b>Daftar Tabel.....</b>	<b>vii</b>
<b>Daftar Gambar.....</b>	<b>ix</b>
<b>Daftar Grafik .....</b>	<b>x</b>

## BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah.....	1
2. Rumusan Masalah.....	6
3. Tujuan Penelitian.....	6
4. Manfaat Penelitian.....	7
5. Penelitian Terdahulu.....	7
6. Kerangka Pemikiran.....	9
6.1 Perencanaan Komunikasi.....	9
6.2 Strategi Komunikasi.....	11
6.3 Layanan <i>Helpdesk</i> Terintegrasi.....	13
7. Kerangka Konsep.....	14
8. Model Penelitian.....	15
9. Metodologi.....	19
9.1 Metode Penelitian.....	19
9.2 Objek Penelitian.....	21
9.3 Lokasi Penelitian.....	21
9.4 Sumber Data.....	22
9.5 Teknik Pengumpulan Data.....	23
9.6 Teknik Analisis Data.....	24
9.7 Validasi Data.....	26
9.8 Limitasi Penelitian.....	27
9.9 Sistematika Penulisan.....	27

## BAB II PERENCANAAN KOMUNIKASI LAYANAN *HELPDESK* TERINTEGRASI

1. Perencanaan Komunikasi.....	29
1.1 Pentingnya Perencanaan Komunikasi dalam Distribusi Informasi.....	29
1.2 Perencanaan Komunikasi dalam Pencapaian Tujuan Organisasi.....	32
2. Strategi Komunikasi.....	40
2.1 Hubungan antara Perencanaan Komunikasi dan Strategi Komunikasi.....	40

2.2 Perencanaan Strategi Komunikasi dalam Distribusi Informasi Layanan.....	44
3. Layanan <i>Helpdesk</i> Terintegrasi sebagai Media Komunikasi dan Menjaga Relasi.....	57

### **BAB III PROFIL DITJEN PERBENDAHARAAN DAN LAYANAN HAI-DJPB**

1. Profil Ditjen Perbendaharaan.....	65
1.1 Sejarah dan Perkembangan Ditjen Perbendaharaan.....	65
1.2 Rencana Strategis Ditjen Perbendaharaan.....	72
2. Profil Layanan Terintegrasi HAI-DJPb.....	83
2.1 Struktur Organisasi Layanan HAI-DJPb.....	84
2.2 Ruang Lingkup Layanan HAI-DJPb.....	86

### **BAB IV PERENCANAAN KOMUNIKASI LAYANAN *HELP, ANSWER AND IMPROVE* DIREKTORAT PERBENDAHARAAN PERIODE TAHUN 2017-2019**

1. Perencanaan Komunikasi Ditjen Perbendaharaan.....	91
1.1 Unit Kehumasan dan Hambatan Komunikasi pada Ditjen Perbendaharaan.....	91
1.2 Rencana Aksi Unit Kehumasan Ditjen Perbendaharaan.....	102
1.3 Kegiatan Komunikasi dan Publikasi Unit Kehumasan Ditjen Perbendaharaan.....	111
1.4 Evaluasi Kegiatan Komunikasi Unit Kehumasan Ditjen Perbendaharaan.....	119
2. Perencanaan Komunikasi Layanan HAI-DJPb.....	125
2.1 Perencanaan dan Pengembangan Layanan HAI-DJPb .....	125
2.2 Perencanaan Komunikasi Layanan HAI-DJPb tahun 2017-2019.....	135

### **BAB V PENUTUP**

1. Kesimpulan.....	191
2. Saran.....	193

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>195</b>
----------------------------	------------

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Proses Perencanaan Strategis PR.....	34
Tabel 3.1	Pokok Perubahan Organisasi Kantor Pusat Ditjen Perbendaharaan.....	75
Tabel 3.2	Jenis Layanan HAI-DJPb.....	88
Tabel 4.1	<i>Action Plan</i> Penguatan Komunikasi Internal.....	107
Tabel 4.2	Ringkasan Panduan Kehumasan Kantor Instansi Vertikal di Lingkungan Ditjen Perbendaharaan.....	109
Tabel 4.3	Kekuatan, Kelemahan, Peluang, dan Ancaman dalam Pengembangan Layanan HAI-DJPb.....	137
Tabel 4.4	Rumusan Strategi Komunikasi Layanan HAI-DJPb Tahun 2017-2018.....	164
Tabel 4.5	Rumusan Strategi Komunikasi Layanan HAI-DJPb Tahun 2019.....	182

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Model Penelitian Perencanaan Strategi Komunikasi.....	16
Gambar 2.1	Hubungan antara Kebijakan Komunikasi, Perencanaan Komunikasi, dan Strategi Komunikasi.....	41
Gambar 2.2	Kerangka Kerja Strategi Komunikasi.....	43
Gambar 2.3	<i>The Communications Strategy Model</i> .....	44
Gambar 2.4	<i>10-Step Strategic Communication Planning Matrix</i> .....	48
Gambar 2.5	Rumusan Strategi Komunikasi.....	52
Gambar 3.1	Struktur Organisasi Ditjen Perbendaharaan.....	71
Gambar 3.2	Sebaran Unit dan SDM Ditjen Perbendaharaan.....	69
Gambar 3.3	Peta Strategis DJPb.....	73
Gambar 3.4	Struktur Organisasi Layanan HAI-DJPb.....	84
Gambar 3.5	Skema layanan HAI-DJPb.....	85
Gambar 4.1	Pemetaan Operasionalisasi Strakom Berdasarkan Target Audience Kehumasan DJPb.....	103
Gambar 4.2	Pemetaan Operasionalisasi Strakom DJPb (Target Area, Substansi Konten dan Penjangkauan.....	106
Gambar 4.3	Majalah Treasury Indonesia dan Laporan Tahunan Ditjen Perbendaharaan.....	112
Gambar 4.4	Paparan Dirjen Perbendaharaan pada program Metro Plus Pagi.....	114
Gambar 4.5	Program Dokumenter “Lentera Indonesia”, Kisah Inspiratif Insan Perbendaharaan di Pelosok Negeri.....	115
Gambar 4.6	Program Acara “Angkringan”, Mengawal APBN Membangun Negeri.....	116
Gambar 4.7	Halaman Beranda Situs Resmi Ditjen Perbendaharaan....	117
Gambar 4.8	Tampilan Beranda Aplikasi HAI-DJPb.....	130
Gambar 4.9	Akun Media Sosial HAI-DJPb.....	134
Gambar 4.10	Logo dan Brand Layanan HAI-DJPb.....	158
Gambar 4.11	Contoh Pesan Bertema Film <i>Parasites</i> pada Instagram Layanan HAI-DJPb.....	173
Gambar 4.12	Contoh Pesan pada Instagram Layanan HAI-DJPb.....	176
Gambar 4.13	Tampilan HAITalk dengan Narasumber Dirjen DJPb.....	177
Gambar 4.14	Pesan Kuis di Akun Instagram Layanan HAI-DJPb.....	179

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1	Persentase Permintaan Pengguna Layanan HAI DJPb Tahun Anggaran 2016-2019.....	3
Grafik 3.1	Statistik SDM Ditjen Perbendaharaan.....	71
Grafik 4.1	Statistik Kunjungan Situs <a href="http://www.djpb.kemenkeu.go.id">www.djpb.kemenkeu.go.id</a> Tahun 2017-2019.....	120
Grafik 4.2	Jumlah Postingan/Tweets Akun Media Sosial Ditjen Perbendaharaan Tahun 2017-2019.....	121
Grafik 4.3	Jumlah <i>Likes/Follower/Subscriber</i> Akun Media Sosial Ditjen Perbendaharaan Tahun 2017-2019	122