

Daftar Isi

Halaman Judul	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iv
Daftar Grafik	vii
Daftar Tabel	viii
Daftar Diagram	ix
Daftar Bagan	x
Abstrak	xi
Abstract	xii
Bab I : Pendahuluan	
1. Latar Belakang Masalah.....	1
2. Rumusan Masalah/Pertanyaan Penelitian	7
3. Tujuan penelitian	7
4. Manfaat penelitian	7
5. Kerangka Pemikiran	8
6. Kerangka Konsep	14
7. Metodologi Penelitian	
1). Jenis Penelitian	22
2). Metode Penelitian	22
3). Lokasi Penelitian	23
4). Teknik Pengumpulan Data	23
5). Teknik Analisis Data	24
6). Validasi Penelitian	25
7). Limitasi Penelitian	26

Bab II : Manajemen Komunikasi Dalam Transformasi Kelembagaan untuk Meningkatkan Pelayanan Publik	
2.1. Perkembangan Manajemen Komunikasi	27
2.2. Transformasi Kelembagaan	40
2.2.1. Pentingnya Transformasi Kelembagaan	40
2.2.2. Mengenal Transformasi Kelembagaan di Indonesia	42
2.3. Pelayanan Publik	47
Bab III : Profil Ditjen Perbendaharaan	
3.1. Profil Ditjen Perbendaharaan.....	50
3.2. Profil PMO Ditjen Perbendaharaan	56
Bab IV : Manajemen Komunikasi Ditjen Perbendaharaan dalam Program Transformasi Kelembagaan	
4.1. Mengantisipasi, menganalisis, menafsirkan opini publik terhadap permasalahan yang mungkin dihadapi	63
4.1.1. Mengantisipasi Permasalahan	63
4.1.2. Menganalisis Permasalahan	68
4.1.3. Menafsirkan Opini Publik	71
4.2. Melakukan konseling	74
4.3. Merumuskan Perencanaan Strategi Komunikasi	76
4.4. Melaksanakan, memotivasi, mendapatkan <i>feedback</i> dan mengevaluasi secara berkelanjutan, program aksi, komunikasi serta penempatan pesan kebijakan pemerintah (<i>engagement publik</i>).	80
4.4.1. Pelaksanaan Komunikasi	80
4.4.2. Pemberian Motivasi	89
4.4.3. Mendapatkan <i>Feedback</i>	90
4.4.4. Evaluasi Berkelanjutan Program Aksi Komunikasi	92
4.4.5 Penempatan Pesan Kebijakan Pemerintah (Proses <i>engagement</i> dalam peningkatan pelayanan publik)	96

4.5. Melakukan evaluasi hasil serta mengimplementasikan upaya organisasi untuk mempengaruhi atau mengubah kebijakan publik.....	98
4.6. Respon untuk Pelayanan Publik terhadap komunikasi Transformasi Kelembagaan	99
4.7. Analisa Data.....	101
Bab V : Penutup	
5.1. Kesimpulan	108
5.2. Saran	110
Daftar Pustaka.....	111
Lampiran	117

Daftar Grafik

Grafik 1 : Hasil survei media komunikasi program Transformasi Kelembagaan .	5
Grafik 2 : Hasil survei keterlibatan pegawai dalam program Transformasi Kelembagaan	6

Daftar Tabel

Tabel 1 : Matrik hubungan fungsi manajemen dan unsur komunikasi	9
Tabel 2 : Kerangka Analisis Komunikasi Pemerintah	14
Tabel 3 : Konsep Analisis Elemen Proses	16
Tabel 4 : <i>Roadmap</i> 3 (tiga) sasaran dan 8 (delapan) area perubahan reformasi birokrasi 2015-2019	42
Tabel 5 : Jenis Media Komunikasi yang digunakan PMO Ditjen Perbendaharaan ..	87

Daftar Diagram

Diagram 1 : Harapan para pegawai Kantor Pusat Ditjen Perbendaharaan	91
---	----

Daftar Bagan

Bagan 1 : Struktur Tema Transformasi Kelembagaan Kementerian Keuangan.....	52
Bagan 2 : Struktur PMO Ditjen Perbendaharaan	57