## DAFTAR ISI

**HALAMAN JUDUL** ..... i

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA** ..... ii

**PERSETUJUAN PEMBIMBING** ..... iii

**PENGESAHAN TIM PENGUJI** ..... iv

**MOTTO DAN PERSEMBAHAN** ..... v

**KATA PENGANTAR** ..... vi

**ABSTRAK** ..... ix

**DAFTAR ISI** ..... x

**DAFTAR GAMBAR** ..... xiv

**DAFTAR TABEL** ..... xv

**BAB I : PENDAHULUAN**

- **A. Konteks Penelitian** ..... 1
- **B. Fokus Penelitian** ..... 8
- **C. Tujuan Penelitian** ..... 8
- **D. Manfaat Penelitian** ..... 8
- **E. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu** ..... 10
- **F. Definisi Konsep** ..... 13
- **G. Kerangka Pikir Penelitian** ..... 15
- **H. Metode Penelitian**
  - **1. Pendekatan dan Jenis Penelitian** ..... 17



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Jenis dan Sumber Data .....18

3. Tahap-Tahap Penelitian .....19

4. Teknik Pengumpulan Data.....21

5. Teknik Analisa Data.....23

6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....23

I. Sistematika Pembahasan .....26

BAB II : KAJIAN TEORETIS

A. Kajian Pustaka

1. Media Relasi Dalam Membangun Kepercayaan Stakeholder .....27

2. Transparansi Informasi Dan Citra Perusahaan .....35

3. Urgensi Media Relasi Dan Transparansi Informasi Bagi PT. KAI Daops. 8 Sby Dalam Merespon UU. Keterbuaan Informasi Publik.....45

B. Kajian Teori

1. Agenda Setting Theory .....48

2. Technological Determinism Theory .....50

BAB III : PENYAJIAN DATA

A. Deskriptif Subyek Penelitian .....53

B. Obyek Penelitian .....56

C. Deskripsi Lokasi Penelitian.....57



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

**D. Deskripsi Data Penelitian**

**1. Pemahaman Humasda PT. KAI Daops. 8 Surabaya Terhadap Undang – Undang Keterbukaan Informasi Publik**

**a. Perspektif Pegawai Humasda Terkait Undang – Undang Keterbukaan Informasi Publik .....66**

**b. Sikap Pegawai Humasda Menyambut Undang – Undang Keterbukaan Informasi Publik.....74**

**2. Implementasi Humasda PT. KAI Daop. 8 Surabaya Terhadap UU. Keterbukaan Informasi Publik**

**a. Bentuk Pesan Yang Disampaikan Pada Publik. .....80**

**b. Komunikasi Pegawai Humasda Dalam Melayani Permintaan Informasi Publik.....89**

**BAB IV : ANALISIS DATA**

**A. Temuan Penelitian**

**1. Perspektif Dalam Komunikasi Kepegawaian Humasda Daop. 8 Surabaya Dalam Merespon Undang – Undang Keterbukaan Informasi Publik.....99**

**2. Proses Komunikasi Kepegawaian Humasda Daop. 8 Surabaya Dalam Merespon Undang – Undang Keterbukaan Informasi Publik Konfirmasi Temuan Dengan Teori101**

**1. Teori Agenda Setting. .....115**

**2. Technological Determinism Theory .....116**



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

**BAB V : PENUTUP**

**A. Simpulan .....118**

**B. Rekomendasi ..... 119**

**DAFTAR PUSTAKA .....121**

**BIODATA PENULIS**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

## DAFTAR GAMBAR

Bagan 1.1.Kerangka pikir penelitian.....17

Bagan 1.2.Analisis data model analisis interaktif Miles and Huberman .....24

Bagan 4.1.Permohonan Informasi Publik ..... .118



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

# DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Penelitian Terdahulu .....11

Tabel 1. 2. Jadwal penelitian.....26

Tabel 3.1. Daftar Nama Informan Humasda PT. KAI Daop. 8 Surabaya.....75

Tabel 3.2. Daftar Nama Informan Pendukung PT. KAI .....76

Tabel 3.3. Pencapaian Volume Angkutan Barang .....90

Tabel 3.4. Pencapaian Volume Angkutan Penumpang.....90

Tabel 3.5. Ketepatan dan Keterlambatan .....91

Tabel 3.6. Pendapatan KA Penumpang dan KA Barang .....93



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id