

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Penegasan Istilah.....	2
C. Rumusan Masalah .....	3
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	3
E. Sistematika Penulisan.....	3
<b>BAB II     KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR</b>	
A. Kajian Teori .....	5
1. Pengertian Teori.....	5
2. Pengertian Komunikasi .....	7
a. Unsur-unsur Komunikasi .....	8
b. Tujuan Komunikasi .....	9
c. Komunikasi Organisasi.....	10
d. Fungsi Komunikasi Organisasi.....	11
e. Model Komunikasi Organisasi.....	11
1) Model Lasswell .....	12
3. Pengertian Pelayanan .....	16
a. Macam-macam Pelayanan .....	17
4. Pengertian Pengawasan.....	21
B. Kajian Terdahulu .....	24
C. Kerangka Pikir.....	26

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	28
C. Sumber Data.....	28
D. Informan Penelitian.....	29
E. Teknik Pengumpulan Data.....	29
F. Validitas Data.....	30
G. Teknik Analisis Data.....	31

### **BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

A. Gambaran umum Dinas Perhubungan .....	33
B. Visi dan Misi.....	33
C. Strategi dan Kebijakan .....	34
D. Tujuan .....	34
E. Sasaran .....	34
F. Tugas Pokok dan Fungsi.....	34

### **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	43
1. Identitas Informan.....	43
2. Deskriptif Hasil Penelitian.....	44
a) Komunikator .....	44
b) Pesan .....	46
c) Media .....	49
d) Komunikan .....	53
e) Efek .....	55
B. Pembahasan.....	57
1. Komunikator .....	58
2. Pesan .....	58
3. Media .....	59

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Komunikasikan.....	60
5. Efek .....	61

**BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	62
B. Saran.....	63

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR TABEL

Tabel 5.1 Informan Penelitian.....	43
------------------------------------	----



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Lasswell .....	13
Gambar 2.2 Kerangka Pikir.....	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	39

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 2 : Dokumentasi
- Lampiran 3 : Surat Penunjukan Pembimbing Oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau
- Lampiran 4 : Surat Mengadakan Penelitian Oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau
- Lampiran 5 : Surat Rekomendasi Penelitian Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau kepada Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru
- Lampiran 6 : Surat Rekomendasi Penelitian Oleh Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru kepada kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru
- Lampiran 7 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian dari kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru