

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
<i>RINGKESAN</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian.....	7
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	7
1.4.2 Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN.....	10
2.1 Kajian Literatur.....	10
2.1.1 <i>Review</i> Penelitian Sejenis.....	10
2.2 Kerangka Konseptual.....	15
2.2.1 Pola Komunikasi.....	15

2.2.2 Komunikasi Organisasi.....	21
2.2.3 Sifat Komunikasi Organisasi.....	23
2.2.4 Ciri Utama Komunikasi Organisasi.....	24
2.2.5 Model Komunikasi Organisasi.....	26
2.2.6 Peran Humas dalam Pelayanan Publik.....	29
2.2.7 Komunikasi Efektif dan Penanganan Keluhan.....	31
2.2.8 Keluhan Masyarakat dalam Konteks Pelayanan Publik LLDIKTI Wilayah IV.....	33
2.3 Kerangka Teoritis.....	43
2.3.1. Teori Sistem.....	43
2.3.2 Efektivitas Pola Komunikasi.....	45
2.4 Kerangka Pemikiran.....	48
BAB III.....	52
SUBJEK, OBJEK DAN METODELOGI PENELITIAN.....	52
3.1 Subjek Penelitian.....	52
3.1.2 LLDIKTI Wilayah IV.....	55
3.2 Objek Penelitian.....	64
3.3 Metodologi Penelitian.....	65
3.4 Desain atau Paradigma Penelitian.....	68
3.5 Prosedur Pengumpulan Data.....	70
3.6 Rancangan Analisis Data.....	72
3.7 Kredibilitas dan Tingkat Kepercayaan Hasil Penelitian.....	75
3.8 Membuka Akses dan Menjalinkan Hubungan dengan Subjek Penelitian.....	76

3.9 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	77
3.9.1 Lokasi Penelitian.....	77
3.9.2 Jadwal Penelitian.....	78
BAB IV	79
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	79
4.1 Hasil Penelitian.....	79
4.1.1 Deskripsi Informan Penelitian.....	79
4.1.2 Pola Komunikasi Organisasi Ke Atas pada Humas LLDIKTI Wilayah IV dalam Penanganan Keluhan Masyarakat Pelayanan Publik.....	82
4.1.3 Pola Komunikasi Organisasi Ke Bawah pada Humas LLDIKTI Wilayah IV dalam Penanganan Keluhan Masyarakat Pelayanan Publik.....	86
4.1.4 Pola Komunikasi Organisasi Horizontal pada Humas LLDIKTI Wilayah IV dalam Penanganan Keluhan Masyarakat Pelayanan Publik.....	90
4.1.5 Pola Komunikasi Organisasi Lintas-Saluran pada Humas LLDIKTI Wilayah IV dalam Penanganan Keluhan Masyarakat Pelayanan Publik	95
4.1.6 Hambatan Komunikasi Organisasi pada Humas LLDIKTI Wilayah IV dalam Penanganan Keluhan Masyarakat Pelayanan Publik.....	99
4.2 Pembahasan Penelitian.....	104
4.2.1 Pola Komunikasi Organisasi Ke Atas pada Humas LLDIKTI Wilayah IV dalam Penanganan Keluhan Masyarakat Pelayanan Publik.....	104
4.2.2 Pola Komunikasi Organisasi Ke Bawah pada Humas LLDIKTI Wilayah IV dalam Penanganan Keluhan Masyarakat Pelayanan Publik.....	109
4.2.3 Pola Komunikasi Organisasi Horizontal pada Humas LLDIKTI Wilayah	

IV dalam Penanganan Keluhan Masyarakat Pelayanan Publik.....	113
4.2.4 Pola Komunikasi Organisasi Lintas-Saluran pada Humas LLDIKTI Wilayah IV dalam Penanganan Keluhan Masyarakat Pelayanan Publik	117
4.2.5 Hambatan Komunikasi Organisasi pada Humas LLDIKTI Wilayah IV dalam Penanganan Keluhan Masyarakat Pelayanan Publik.....	122
4.2.6 Pola Komunikasi Organisasi pada Humas LLDIKTI Wilayah IV dalam Penanganan Keluhan Masyarakat Pelayanan Publik.....	127
BAB V.....	135
KESIMPULAN DAN SARAN.....	135
5.1 Kesimpulan.....	135
5.2 Saran.....	137
DAFTAR PUSTAKA.....	139
LAMPIRAN.....	144

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Review Penelitian Sejenis.....	12
Tabel 2. 2 Saluran Penerimaan Keluhan Masyarakat di LLDIKTI Wilayah IV Tahun 2025	38
Tabel 2. 3 Jenis Keluhan Masyarakat yang Diterima LLDIKTI Wilayah IV	39
Tabel 2. 4 Kategori Pelapor Keluhan Masyarakat.....	40
Tabel 2. 5 Alir Penanganan Keluhan Masyarakat di LLDIKTI Wilayah IV	40
Tabel 2. 6 Keterkaitan Keluhan Masyarakat dengan Pola Komunikasi Organisasi	41
Tabel 3. 1 Informan.....	54
Tabel 3. 2 Tabel Jadwal Penelitian.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Rekap Pelayanan Januari 2025.....	2
Gambar 2.1 Bagan Analisis Data Interaktif.....	75
Gambar 2. 1 Peran Humas dalam Pelayanan Publik.....	29
Gambar 2. 2 Diagram Alur Penanganan Keluhan Masyarakat pada LLDIKTI Wilayah IV.....	42
Gambar 2. 3 Pola Komunikasi.....	45
Gambar 2. 4 Kerangka Pemikiran.....	51
Gambar 3. 1 Bagan Analisis Data Interaktif.....	75
Gambar 4. 1 Pola Komunikasi Organisasi Humas LLDIKTI Wilayah IV (<i>all channels</i>).....	131
Gambar 4. 2 Bagan Alir Pola Komunikasi Humas LLDIKTI Wilayah IV.....	133

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Riwayat Hidup.....	144
Lampiran 2 Surat Permohonan Wawancara.....	146
Lampiran 3 Daftar Pertanyaan Wawancara Informan Ahli.....	147
Lampiran 4 Daftar Pertanyaan Wawancara Informan Inti.....	148
Lampiran 5 Daftar Pertanyaan Wawancara Informan Pendukung.....	149
Lampiran 6 Daftar Pertanyaan Wawancara Informan Akademisi.....	150
Lampiran 7 Dokumentasi Wawancara dengan Informan Ahli.....	151
Lampiran 8 Dokumentasi Wawancara dengan Informan Inti.....	152
Lampiran 9 Dokumentasi Wawancara dengan Informan Pendukung.....	155
Lampiran 10 Dokumentasi Wawancara dengan Informan Akademisi.....	156