

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