

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHA.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Kerangka Teori dan Konsep.....	11
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Tentang Komunikasi.....	29
2.2 Tinjauan Komunikasi Organisasi.....	36
2.3 Tinjauan Pola Komunikasi.....	41

2.4 Penelitian Terdahulu.....	43
-------------------------------	----

BAB III. METODE PENELITIAN

1.1 Jenis Penelitian.....	47
1.2 Subyek dan Obyek Penelitian.....	47
1.3 Teknik Pengumpulan Data.....	48
1.4 Teknik Analisis Data.....	50
1.5 Trianggulasi Sumber.....	55

BAB IV. HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Lembaga Ombudsman DIY

4.1.1 Sejarah singkat Lembaga Ombudsman DIY.....	57
4.1.2 Bidang-bidang Lembaga Ombudsman DIY.....	61
4.1.3 VISI dan MISI Lembaga Ombudsman DIY.....	66
4.1.4 Prinsip Utama Lembaga Ombudsman DIY.....	67
4.1.5 Deskripsi Informan.....	68

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Pola Penyelesaian Kasus Pengaduan Masyarakat...	70
4.2.2 Pola Pemberian Informasi dan Koordinasi di Lembaga Ombudsman DIY.....	75
4.2.3 Pola Pengambilan Keputusan dalam Menyelesaikan Pengaduan.....	78
4.3 Hambatan Hambatan Lembaga Ombudsman DIY dalam menyelesaikan kasus pengaduan.....	85
4.4 Pembahasan.....	89

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	95
5.2 Saran.....	96

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data kasus total Lembaga Ombudsman DIY Per September 2017.....	6
4.2 Grafik data laporan masuk ke LO DIY januari-agustus 2019.....	82
Tabel 4.3 Grafik laporan masuk berdasarkan wilayah, bidang dan sektor pada tahun 2018.....	83
Tabel 4.4 Data konsultasi yang masuk ke LO DIY Agustus 2019.....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Klarifikasi kasus per bidang.....	4
Gambar 1.3. Grafik klasifikasi total kasus yang masuk ke lembaga Ombudsman DIY.....	5
Gambar 2.2 Pola Roda.....	14
Gambar 2.3 Pola Huruf Y.....	14
Gambar 2.4 Pola Rantai.....	15
Gambar 2.5 Pola Lingkaran.....	16
Gambar 2.6 Pola Semua Saluran.....	16
Gambar 2.1 Model Komunikasi Lasswell.....	29
Gambar 1.5. Trianggulasi Sumber.....	56
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Lembaga Ombudsman DIY, Komisioner 2018-2021.....	66
Gambar 4.2 Pola Komunikasi searah dalam penyelesaian pengaduan atau informasi.....	74
Gambar 4.3 Pola Komunikasi dalam Pemberian Informasi dan Koordinasi.....	77
Gambar 4.2 Pola Komunikasi Dua Arah dalam laporan penanganan atau aduan.....	81
Gambar 4.4 Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Timbulnya Hambatan Di Lembaga Ombudsman DIY.....	89
Gambar 4.5 Pola Komunikasi Lembaga Ombudsman DIY Dalam Menyelesaikan Kasus Pengaduan di Wilayah DIY.....	94