

## DAFTAR ISI

|                                       |             |
|---------------------------------------|-------------|
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>       | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>        | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>       | <b>iii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>           | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                  | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>             | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>             | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>          | <b>xii</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>        | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang.....               | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah.....              | 8           |
| 1.3 Fokus Penelitian.....             | 8           |
| 1.4 Identifikasi Masalah.....         | 9           |
| 1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian..... | 9           |
| 1.6 Kegunaan Penelitian .....         | 10          |
| 1.7 Sistematika Penelitian.....       | 11          |
| 1.8 Lokasi dan Waktu Penelitian ..... | 13          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>  | <b>15</b>   |
| 2.1 Ringkasan Teori .....             | 15          |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....        | 31          |
| 2.3 Kerangka Pemikiran.....           | 42          |

|                                                       |           |
|-------------------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                | <b>45</b> |
| 3.1 Metode Penelitian .....                           | 45        |
| 3.2 Subjek dan Objek Penelitian .....                 | 51        |
| 3.3 <i>Informan Kunci</i> .....                       | 52        |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data.....                      | 53        |
| 3.5 Teknik Analisis Data.....                         | 55        |
| 3.6 Keabsahan Data .....                              | 57        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN &amp; PEMBAHASAN .....</b> | <b>59</b> |
| 4.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....                  | 59        |
| 4.2 Deskripsi Perusahaan.....                         | 63        |
| 4.3 Struktur Organisasi .....                         | 64        |
| 4.4 Deskripsi Pekerjaan .....                         | 66        |
| 4.5 Hasil Penelitian .....                            | 69        |
| 4.6 Pembahasan.....                                   | 72        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                            | <b>81</b> |
| 5.1 Simpulan .....                                    | 81        |
| 5.2 Rekomendasi.....                                  | 82        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                           | <b>85</b> |

## **DAFTAR TABEL**

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| 1.1 Tabel Tahapan Penelitian.....   | 14 |
| 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu..... | 31 |
| 4.1 Tabel Struktur Organisasi ..... | 63 |
| 4.1 Tabel Deskripsi Pekerjaan ..... | 68 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| 2.1 Gambar Kerangka Pemikiran..... | 44 |
| 4.1 Gambar Logo Ombudsman.....     | 63 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|                         |  |
|-------------------------|--|
| Pedoman Wawancara.....  |  |
| Hasil Dokumentasi ..... |  |
| Pedoman Observasi ..... |  |
| Tentang Peneliti .....  |  |