

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR IS	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	9
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.5. Manfaat Penelitian.....	9
1.5.1. Manfaat Praktis.....	10
1.5.2. Manfaat Teoritis.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Efektivitas.....	11
2.1.1. Definisi Efektivitas.....	11
2.1.2. Efektivitas Pelayanan Publik.....	13
2.1.3. Ukuran Efektivitas Pelayanan Publik.....	14
2.2. Pelayanan Publik.....	15
2.2.1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik.....	16
2.3. Pelayanan Pengaduan.....	19
2.3.1. Kategori Pengaduan atau Komplain.....	20
2.3.2. Aspek Penanganan Pengaduan.....	21
2.4. Kerangka Pemikiran.....	25
2.5. Definisi Konsep.....	27



2.6. Definisi Operasional.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1. Jenis Penelitian.....	30
3.2. Lokasi Penelitian.....	31
3.3. Pengumpulan Data.....	32
3.3.1. Data Primer.....	32
3.3.2. Data Sekunder.....	36
3.4. Teknik Analisa Data.....	37
3.4.1. Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.4.2. Reduksi Data.....	38
3.4.3. Penyajian Data.....	38
3.4.3. Penarikan Kesimpulan.....	39
3.5. Teknik Keabsahan Data.....	39
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	42
4.1. Administratif Kota Yogyakarta.....	42
4.2. Pemerintah Kota Yogyakarta.....	43
4.3. Pelayanan Pengaduan atau Unit Layanan Informasi dan Keluhan (UPIK).....	44
4.4. Media Pelayanan pengaduan.....	46
4.5. Pelayanan Pengaduan Pada Aplikasi Jogja Smart Service (JSS).....	47
4.6. Mekanisme Pelayanan Pengaduan Pada Aplikasi JSS.....	53
BAB V EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGADUAN PADA APLIKASI JOGJA SMART SERVICE DI TENGAH PANDEMI COVID-19.....	56
5.1. Efektivitas Pelayanan Pengaduan Pada Aplikasi Jogja Smart Service.....	56
5.2. Penanganan Pengaduan Yang Efektif.....	57
5.2.1. Akses.....	57
5.2.2. Kesederhanaan.....	59
5.2.3. Kerahasiaan.....	62
5.2.4. Catatan atau <i>Records</i>	64
5.2.5. Sumberdaya.....	68
5.3. Kepuasan Pengaduan.....	84
5.3.1. <i>Outcome Complaint Satisfaction</i> (kepuasan hasil keluhan).....	84



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Efektivitas Pelayanan Pengaduan (UPIK) Pada Aplikasi Jogja Smart Service Di Tengah Pandemi Covid-19

ARSIANITA NUR FATTAH, Supto, Dr., S.I.P., M.P.A.

Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

5.3.2. <i>Interaction Complaint Satisfaction</i> (kepuasan interaksi keluhan).....	87
5.3.3. <i>Process Complaint Satisfaction</i> (kepuasan proses keluhan).....	92
BAB VI PENUTUP	98
6.1. Kesimpulan.....	98
6.2. Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN I	109

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah PEsan Yang Belum Ditindaklanti Pada Periode 2019 – Agustus 2021.....	6
Tabel 2.1. Manajemen Penanganan Pengaduan.....	28
Tabel 2.2. Kepuasan Pegaduan.....	29
Tabel 3.1. Data Narsumber.....	34
Tabel 5.1. Jumlah Pegawai Pelayanan Pengaduan Pada Diskominfo Kota Yogyakarta.....	70
Tabel 5.2. Laporan Mingguan Yang Belum Ditindaklanjuti Berdasarkan Organisasi Perangkat Daerah Periode 28 Agustus - 24 September 2021.....	73
Tabel 5.3. Jumlah Status Pengaduan Pada Aplikasi JSS Tahun 2019- Agustus 2021.....	85
Tabel 5.4. Jumlah Aduan Yang Belum Ditindaklanjuti dan Ketepatan Waktu Respon.....	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pikir.....	27.
Gambar 3.1	Komponen dalam Analisis Data (<i>Flow Model</i>).....	37.
Gambar 4.1.	Peta Kota Yogyakarta.....	43.
Gambar 4.2.	Aplikasi JSS dan Pelayanan Pengaduan di <i>Smartphone</i>	49.
Gambar 4.3.	Aplikasi JSS dan Pelayanan Pengaduan Pada <i>Website</i>	50.
Gambar 4.4.	Keluhan Masyarakat Pada Pelayanan Pengaduan Aplikasi JSS	52.
Gambar 4.5	Mekanisme Penanganan Pengaduan	54.
Gambar 5.1.	Mekanisme Penanganan Pengaduan	59.
Gambar 5.2.	Panduan Penyampaian Pengaduan	60.
Gambar 5.3.	Pelayanan Pengaduan Pada Aplikasi Jogja Smart Service.....	61.
Gambar 5.4.	Pilihan Menu Rahasia Pada Pelayanan Pengaduan Aplikasi JSS	63.
Gambar 5.5.	Statistik Penanganan Keluhan Mingguan	66.
Gambar 5.6.	TOP 5 OPD Pada Tanggal 28 Agustus – 3 September 2021	67.
Gambar 5.7.	Timeline Pengaduan Masyarakat	71.
Gambar 5.8.	Transformasi Perubahan Pada Aplikasi JSS	80.
Gambar 5.9.	Fitur Pada Pelayanan Pengaduan Aplikasi JSS	81.
Gambar 5.10.	Waktu Respon Pengaduan.....	86.
Gambar 5.11.	Pengaduan Dan Tanggapan Yang Diberikan Oleh Petugas	88.
Gambar 5.12.	Tanggapan Petugas Dalam Menangani Pengaduan	89.
Gambar 5.13.	Respon Pemerintah Terhadap Pengaduan Masyarakat	91.