



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR SINGKATAN	ix
INTISARI	x
ABSTRACT.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Batasan Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.6. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1. Kajian Pustaka	9
2.1.1. Peran Media Sosial	9
2.1.2. Kepemimpinan Digital	11
2.1.3. Kualitas Pelayanan Publik	17
2.2. Kerangka Teori	21
2.2.1. Kompetensi Kepemimpinan Digital	21
2.2.1.a. Kompetensi <i>e-communication</i>	21
2.2.1.b. Kompetensi <i>e-social</i>	22
2.2.1.c. Kompetensi <i>e-change</i>	22
2.2.1.d. Kompetensi <i>e-team</i>	23



2.2.1.e.	Kompetensi <i>e-trust</i>	23
2.2.1.f.	Kompetensi <i>e-trust</i>	24
2.2.2.	Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	25
2.2.3.	Alat Pengendali Kualitas Berkelanjutan	30
2.3.	Kerangka Konsep	33
BAB III METODE PENELITIAN		35
3.1.	Jenis, Sumber dan Pengumpulan Data.....	35
3.2.	Analisis Data	35
3.2.1.	Prosedur 1 Penyaringan dan Pengelompokan Data	37
3.2.2.	Prosedur 2 <i>Define, Measure, Analyze, Improve, Control</i>	40
3.2.2.a.	<i>Define Phase</i>	40
3.2.2.b.	<i>Measure Phase</i>	41
3.2.2.c.	<i>Analyze Phase</i>	42
3.2.2.d.	<i>Improve Phase</i>	42
3.2.2.e.	<i>Control Phase</i>	42
3.2.3.	Prosedur 3 Penyajian Data	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1.	Pra Pemrosesan Teks	46
4.2.	Klasifikasi Kompetensi Kepemimpinan Digital Gubernur Jawa Tengah	47
4.3.	Pengelompokan Masalah Berdasarkan Tipe Pelayanan Publik	49
4.4.	Stratifikasi Keluhan Pelayanan Publik	64
4.5.	Analisis Penyebab Keluhan Pelayanan Publik	70
4.6.	Identifikasi Hubungan Kompetensi Kepemimpinan Digital Terhadap Dimensi “RATER” Pelayanan Publik.....	75
4.7.	Evaluasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Secara Periodik	85
4.8.	Fenomena, Temuan, Diskusi penelitian	96
BAB V PENUTUP		
5.1.	Kesimpulan	100
5.2.	Rekomendasi.....	100
5.3.	Keterbatasan	101
5.3.	Saran	102



Pengukuran Kepuasan Pelayanan Publik Berbasis Media Sosial Twitter dan Hubungan Kompetensi Kepemimpinan Digital Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik: Studi Kasus Kepemimpinan Gubernur Jawa Tengah

UNIVERSITAS
GADJAH MADA

MAKRUF MUKTI ALI, Prof. Dr.sc.pol. Agus Heruanto Hadna, M.Si.; Prof. Dr. Ahmad Maryudi, S.Hut., M.For.

5.4.

Implikasi praktis

102

DAFTAR PUSTAKA104