UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Sistem Pengelolaan Pengaduan pada Aplikasi Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) di Kota Cimahi
MAULIAWAN PRIMA SANTOSA, Dr. Yuyun Purbokusumo, M.Si
Universitas Gadjah Mada, 2019 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i
LEMBAR PERNYATAAN ii
KATA PENGANTAR iii
ABSTRAK v
DAFTAR ISI vii
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR GRAFIK xii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Pertanyaan Penelitian 14
1.3 Tujuan Penelitian 14
1.4 Manfaat Penelitian 14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 16
2.1 Pengaduan 16
2.2 Sistem Pengelolaan Pengaduan 17
2.2.1 Fungsi Sistem Pengelolaan Pengaduan 18
2.2.2 Elemen Sistem Pengelolaan Pengaduan 18
2.2.3 Model Sistem Pengelolaan Pengaduan 19
2.2.4 Ciri-Ciri Gagalnya Sistem Pengelolaan Pengaduan 20
2.2.5 Kualitas Sistem Pengelolaan Pengaduan 20
2.3 Sistem Pengelolaan Pengaduan yang Efektif 22
2.3.1 *Building Block* Sistem Pengelolaan Pengaduan yang Efektif 25
2.3.2 Komitmen Organisasi *(Commitment)* 26
2.3.3 Prinsip-Prinsip Sistem Pengelolaan Pengaduan *(Principles)* 27
2.3.4 Pengelola Pengaduan *(People)* 31
2.3.5 Proses Pengelolaan Pengaduan *(Processes)* 33
2.3.6 Pemanfaatan Data Pengaduan *(Analysis)* 36

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Sistem Pengelolaan Pengaduan pada Aplikasi Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) di Kota Cimahi
MAULIAWAN PRIMA SANTOSA, Dr. Yuyun Purbokusumo, M.Si
Universitas Gadjah Mada, 2019 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

2.4 Penelitian Sebelumnya 37
2.5 Alur Pemikiran 40
2.6 Rencana Penelitian 41
BAB III METODE PENELITIAN 45
3.1 Jenis Penelitian 45
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian 46
3.3 Objek Penelitian 46
3.4 Metode Pengumpulan Data 46
3.5 Teknik Analisis Data 48
BAB IV SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PADA APLIKASI PESDUK 51
4.1 Latar Belakang Dibangunnya Aplikasi PESDUK 51
4.2 Model Sistem Pengelolaan Pengaduan pada Aplikasi PESDUK 54
4.3 Proses Pengelolaan Pengaduan pada Aplikasi PESDUK 55
BAB V ANALISIS PENYEBAB GAGALNYA SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PADA APLIKASI PESDUK 59
5.1 Prinsip-Prinsip Sistem Pengelolaan Pengaduan *(Principles)* 59
5.2 Pengelola Pengaduan *(People)* 65
5.3 Proses Pengelolaan Pengaduan *(Processes)* 71
5.4 Pemanfaatan Data Pengaduan *(Analysis)* 78
5.5 Komitmen Diskominfoarpus Kota Cimahi *(Commitment)* 83
5.6 Pembuktian Terhadap Dugaan-Dugaan Penulis 86
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 88
6.1 Kesimpulan 88
6.2 Rekomendasi Bagi Diskominfoarpus Kota Cimahi 89
6.2.1 Meningkatkan Komitmen Organisasi Pengelola PESDUK 89
6.2.2 Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) 90
6.2.3 Melakukan Evaluasi Terhadap Sistem Pengelolaan Pengaduan 91
6.2.4 Menambah Staf Pengelola Pengaduan dan Memberikan Pelatihan 92
6.2.5 Melakukan Upgrade SMS Gateway 92
DAFTAR PUSTAKA 94

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Sistem Pengelolaan Pengaduan pada Aplikasi Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) di Kota Cimahi
MAULIAWAN PRIMA SANTOSA, Dr. Yuyun Purbokusumo, M.Si
Universitas Gadjah Mada, 2019 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Lampiran 1: Interview Guide 98
Lampiran 2: Transkrip Wawancara 1 101
Lampiran 3: Transkrip Wawancara 2 105
Lampiran 4: Transkrip Wawancara 3 112

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Sistem Pengelolaan Pengaduan pada Aplikasi Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) di Kota Cimahi
MAULIAWAN PRIMA SANTOSA, Dr. Yuyun Purbokusumo, M.Si
Universitas Gadjah Mada, 2019 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 - Tampilan Halaman Website PESDUK 4
Gambar 1.2 - Contoh Pengaduan yang Tidak Ditanggapi 5
Gambar 1.3 - Contoh Pengaduan yang Tidak Segera Ditanggapi 6
Gambar 1.4 - Contoh Tanggapan Terhadap Pengaduan yang Kurang Memuaskan 6
Gambar 2.1 - Elemen Pembangun Sistem Pengelolaan Pengaduan yang Efektif 26
Gambar 2.2 - Tahapan Pengelolaan Pengaduan..... 34
Gambar 4.1 - Alur Pengelolaan Pengaduan pada Aplikasi PESDUK 55
Gambar 5.1 - Contoh Tanggapan yang Tidak Efektif..... 62

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Sistem Pengelolaan Pengaduan pada Aplikasi Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) di Kota Cimahi
MAULIAWAN PRIMA SANTOSA, Dr. Yuyun Purbokusumo, M.Si
Universitas Gadjah Mada, 2019 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR TABEL

Tabel 5.1 - Susunan Tim Pengaduan Masyarakat Kota Cimahi Tahun 2018 79

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Sistem Pengelolaan Pengaduan pada Aplikasi Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) di Kota Cimahi
MAULIAWAN PRIMA SANTOSA, Dr. Yuyun Purbokusumo, M.Si
Universitas Gadjah Mada, 2019 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 - Statistik Jumlah Pelapor Aduan Melalui Aplikasi PESDUK.....8

Grafik 1.2 - Statistik Jumlah Pengaduan Per Tahun yang Diterima 9

Grafik 1.3 - Statistik Jumlah Pengaduan yang Diterima dan Direspon 10