



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 <i>Building Block</i> Sistem Pengelolaan Pengaduan yang Efektif	25
2.3.2 Komitmen Organisasi (<i>Commitment</i>).....	26
2.3.3 Prinsip-Prinsip Sistem Pengelolaan Pengaduan (<i>Principles</i>).....	27
2.3.4 Pengelola Pengaduan (<i>People</i>).....	31
2.3.5 Proses Pengelolaan Pengaduan (<i>Processes</i>).....	33
2.3.6 Pemanfaatan Data Pengaduan (<i>Analysis</i>).....	36



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 (<i>Principles</i>)	59
5.2 Pengelola Pengaduan (<i>People</i>)	65
5.3 Proses Pengelolaan Pengaduan (<i>Processes</i>)	71
5.4 Pemanfaatan Data Pengaduan (<i>Analysis</i>).....	78
5.5 Komitmen Diskominfoarpus Kota Cimahi (<i>Commitment</i>)	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



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



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



DAFTAR TABEL

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



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