

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
INTISARI	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian.....	8
1.3. Pertanyaan Penelitian	9
1.4. Tujuan Penelitian	9
1.5. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN LITERATUR DAN LANDASAN TEORI	11
2.1 Tinjauan Literatur	11
2.2 Mekanisme <i>Complaint Handling</i>	24
2.3 Proses Pengambilan Keputusan.....	27
2.4 Dinamika Birokrasi.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Jenis Penelitian	40
3.2 Lokasi Penelitian	42
3.3 Fokus Penelitian	43
3.4 Teknik Penentuan Informan	43
3.5 Sumber Data	44
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.7 Teknik Analisis Data	47
BAB IV DESKRIPSI UMUM LAPOR GUB	49
4.1 Sejarah Laporan Gub.....	49

4.2	Tujuan Laporan Gub	57
4.3	Alur dan Mekanisme Laporan Gub.....	57
4.4	Tindak Lanjut Laporan Masuk	61
BAB V	PENGARUH LAPOR GUB TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN GUBERNUR DALAM MENENTUKAN ARAH KEBIJAKAN PEMBANGUNAN JAWA TENGAH	64
5.1	Lapor Gub sebagai Sistem <i>Complaint Handling</i> dari Masyarakat	64
5.2	Lapor Gub Berpengaruh Terhadap Pengambilan Keputusan oleh Gubernur dalam Menentukan Arah Kebijakan Pembangunan Jawa Tengah	70
BAB VI	DINAMIKA BIROKRASI YANG TERJADI KETIKA LAPOR GUB TURUT SERTA MENENTUKAN ARAH KEBIJAKAN PEMBANGUNAN JAWA TENGAH	86
6.1	Dinamika Birokrasi yang terjadi ketika Lapor Gub turut serta menentukan arah kebijakan pembangunan Jawa Tengah	86
6.2	Melembagakan Lapor Gub	94
BAB VII	PENUTUP	98
7.1	Kesimpulan	98
7.2	Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA		101
Lampiran I.....		106
Lampiran II		108
Lampiran III.....		117
Lampiran IV		123



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

**LAPOR GUB SEBAGAI COMPLAINT HANDLING MASYARAKAT DALAM KEBIJAKAN
PEMBANGUNAN JAWA TENGAH**

MEYNDAH RAHAYU M, Dr. Agus Heruanto Hadna, M.Si

Universitas Gadjah Mada, 2019 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar Informan Penelitian.....	44
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Framework Smart City Readiness.....	5
Gambar 1.2 SMS Lapor Gub	7
Gambar 1.3 Aplikasi Lapor Gub melalui <i>Google Play</i>	7
Gambar 2.1 Bagan Proses Apostriori.....	28
Gambar 2.2 Alur Analisa Penelitian	37
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir Penelitian	39
Gambar 4.1 Kanal-kanal dalam Lapor Gub	56
Gambar 4.2 Panduan Pengisian Formulir Lapor Gub Kanal Web.....	58
Gambar 4.3 Pandua Pengisian Formulir Pelaporan Lapor Gub Kanal Web.....	59
Gambar 4.4 Alur Mekanisme Lapor Gub	60
Gambar 5.1 Bagan Analisa Penelitian	66
Gambar 5.2 Contoh Respon Cepat Lapor Gub melalui Kanal Instagram.....	68
Gambar 5.3 Contoh Respon Cepat Lapor Gub melalui Kanal Twitter	69
Gambar 5.4 Contoh Respon Cepat Lapor Gub melalui Kanal Website.....	69
Gambar 5.5 Grafik Laporan Masuk Berdasarkan Kategori Pelaporan Tahun 2014	75
Gambar 5.6 Grafik Laporan Masuk dari Semua Kanal pada Akun Dinas PU Bina Marga dan Cipta Karya Tahun 2014	75
Gambar 5.7 Grafik Laporan Masuk Berdasarkan Kategori Pelaporan Tahun 2015	76
Gambar 5.8 Grafik Laporan Masuk dari Semua Kanal pada Akun Dinas PU Bina Marga dan Cipta Karya Tahun 2015	76
Gambar 5.9 Jumlah Anggaran Infrastruktur 2014-2018	79
Gambar 5.10 Grafik Laporan Masuk dari Semua Kanal pada Akun Dinas PU Bina Marga dan Cipta Karya Tahun 2016	79
Gambar 5.11 Grafik Laporan Masuk dari Semua Kanal pada Akun Dinas PU Bina Marga dan Cipta Karya Tahun 2017	80
Gambar 5.12 Grafik Laporan Masuk dari Semua Kanal pada Akun Dinas PU Bina Marga dan Cipta Karya Tahun 2018	81
Gambar 5.13 Grafik Laporan Masuk dari Semua Kanal pada Akun Dinas PU Bina Marga dan Cipta Karya Tahun 2019	82