

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
INTISARI.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Permasalahan dan Pertanyaan Penelitian.....	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	17
1.4 Manfaat Penelitian.....	18
BAB II LANDASAN TEORI	19
2.1 Pelayanan Publik	19
2.1.1 Konsep Pelayanan Publik.....	19
2.1.2 Standar Pelayanan Publik.....	21
2.1.3 Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat....	22
2.1.4 Pelayanan Publik Sektor Pendidikan.....	25
2.2 Keluhan dan Partisipasi Publik Terhadap Pelayanan Publik.....	27
2.2.1 Konsep Partisipasi Publik.....	27
2.2.2 Manfaat Partisipasi Publik dalam Pelayanan Publik.....	31
2.2.3 Keluhan Sebagai Bentuk Partisipasi dalam Pelayanan Publik dan Respon Penanganannya.....	32
2.2.4 Pemanfaatan Keluhan.....	36
2.2.5 Keluhan di Sektor Pendidikan.....	37
2.3 Teknologi Informasi dalam Pelayanan Publik	39
2.3.1 Definisi Teknologi Informasi	39
2.3.2 Penggunaan dan Manfaat Teknologi Informasi dalam Pemerintahan.....	39
2.4 Model Pengawasan Pelayanan Publik.....	40
2.4.1 Konsep Pengawasan.....	40
2.4.2 Bentuk Pengawasan.....	41
2.4.3 Dampak Pengawasan.....	45
2.4.4 Model Pengawasan oleh Kepala Daerah.....	46

	2.4.5 Model Pengawasan dengan Memanfaatkan Teknologi Informasi.....	47
	2.5 Penerapan <i>Stewardship Theory</i> dalam Pelayanan Publik.....	49
	2.6 Proposisi Teoritik	51
BAB III	METODE PENELITIAN	55
	3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	55
	3.1.1 Pendekatan Penelitian.....	55
	3.1.2 Jenis Penelitian	55
	3.2 Pemilihan Kasus dan Unit Analisis	56
	3.2.1 Pemilihan Kasus	56
	3.2.2 Unit Analisis	57
	3.3 Jenis, Sumber dan Pengumpulan Data.....	57
	3.3.1 Jenis Data.....	57
	3.3.2 Sumber Data	57
	3.3.3 Pengumpulan Data.....	58
	3.3.4 Pembatasan dan Keterbatasan Penelitian.....	60
	3.4 Pengambilan Informan.....	61
	3.5 Analisis dan Penyajian Data	63
	3.6 Definisi Operasional.....	64
BAB IV	KOTA YOGYAKARTA, UPIK, DAN PELAYANAN PUBLIK BIDANG PENDIDIKAN	68
	4.1 Kondisi Geografis.....	71
	4.2 Kondisi Pemerintahan.....	72
	4.3 Predikat Kota Pendidikan/Kota Pelajar.....	73
	4.4 UPIK.....	76
	4.4.1 Sejarah UPIK.....	76
	4.4.2 Mekanisme Kerja UPIK	78
	4.4.3 Kinerja UPIK.....	80
	4.5 Pelayanan Publik Sektor Pendidikan.....	82
	4.5.1 Perangkat Daerah.....	83
	4.5.1.1 Dinas Pendidikan.....	83
	4.5.1.2 UP	85
	4.5.1.3 UPT.....	87
	4.5.2 Satuan Pendidikan	91
BAB V	GAMBARAN KELUHAN MASYARAKAT KOTA YOGYAKARTA DI SEKTOR PENDIDIKAN DAN RESPON PENANGANAN.....	94
	5.1 Gambaran Keluhan.....	94
	5.1.1 Keluhan Kategori PP.....	96
	5.2 Respon Penanganan Keluhan	103
	5.3 Penanganan Keluhan dengan Cepat dan Sama	121
BAB VI	MODEL PENGAWASAN WALIKOTA YOGYAKARTA TERHADAP PENANGANAN KELUHAN MASYARAKAT	124

6.1	Bentuk Pengawasan.....	124
6.1.1	Pengawasan Langsung.....	125
6.1.1.1	Rapat Koordinasi Terbatas (Rakortas)...	127
6.1.1.2	Turun Langsung.....	148
6.1.2	Pengawasan Berjenjang.....	151
6.2	Mengapa Menerapkan Model Tersebut?.....	161
6.3	Identifikasi Model Pengawasan.....	171
BAB VII	DAMPAK MODEL PENGAWASAN WALIKOTA YOGYAKARTA DALAM PENANGANAN KELUHAN MASYARAKAT PADA PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DI SEKTOR PENDIDIKAN.....	174
7.1	Dampak Pengawasan Langsung.....	177
7.2	Dampak Pengawasan Berjenjang.....	200
7.3	Jenis Dampak Model Pengawasan Walikota.....	219
BAB VIII	KEPEMIMPINAN DAN INOVASI KEBIJAKAN DALAM PELAYANAN PUBLIK.....	221
8.1	Teknologi Informasi.....	233
8.2	Responsivitas.....	235
8.3	Kolektivitas.....	237
8.4	Perilaku <i>Stewardship</i>	239
8.5	Keterbatasan dan Penelitian Selanjutnya.....	240
BAB IX	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	241
9.1	Ringkasan Temuan.....	241
9.1.1	Gambaran Keluhan.....	241
9.1.2	Penanganan Keluhan.....	242
9.1.3	Model Pengawasan Walikota Yogyakarta.....	243
9.1.4	Mengapa Menerapkan Model Tersebut?.....	245
9.1.5	Dampak Terhadap Perbaikan Kualitas Pelayanan Pendidikan.....	246
9.2	Kontribusi Teoritik.....	246
9.3	Keterbatasan Penelitian.....	249
9.4	Rekomendasi.....	250
9.4.1	Rekomendasi untuk Kebijakan.....	250
9.4.2	Rekomendasi untuk Penelitian Selanjutnya.....	251
	DAFTAR PUSTAKA.....	253