

DAFTAR ISI

COVER	I
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	II
PERSEMBAHAN.....	III
KATA PENGANTAR	IV
DAFTAR ISI.....	VII
DAFTAR TABEL.....	X
DAFTAR GAMBAR	XI
INTISARI	XII
ABSTRACT.....	XIII
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	11
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	12
1.4. Tujuan Penelitian	12
1.5. Manfaat Penelitian	13
1.6. Penelitian Relevan	14
TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1. Penanganan Keluhan.....	17
2.2. Responsivitas Pelayanan Publik.....	26
2.2.1. Indikator Responsivitas.....	30
2.2.2. Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Responsivitas Pemerintah dalam Menangani Keluhan di Kota Yogyakarta	35
2.3. Kerangka Pemikiran.....	52
2.4. Defenisi Konsep.....	55
2.5. Definisi Operasional	55
BAB III	60
METODE PENELITIAN.....	60
3.1. Jenis Penelitian.....	60
3.2. Lokasi Penelitian.....	61
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	63
3.4. Teknik Analisis Data.....	68



3.5.	Teknik Keabsahan Data	70
BAB IV		72
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....		72
4.1.	Deskripsi Lokasi Penelitian	72
4.2.	Pemerintah Kota Yogyakarta	72
4.3.	Lahirnya UPIK.....	75
4.4.	Dasar Hukum Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK)	77
4.5.	Prinsip Pelaksanaan UPIK	78
4.6.	Asas Pelaksanaan UPIK.....	79
4.7.	Tugas dan Tujuan UPIK	79
4.9.	Media Pelayanan UPIK.....	81
4.10.	Mekanisme Pelayanan UPIK	90
BAB V		96
RESPONSIVITAS PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA		96
DALAM MENANGANI KELUHAN		96
5.1.	Implementasi Layanan Pengaduan (Keluhan) di Kota Yogyakarta.....	96
5.2.	Responsivitas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam Menangani Keluhan.....	111
5.2.1.	Kecepatan Merespon Keluhan	112
5.2.2.	Ketepatan Merespon Keluhan	123
5.2.3.	Waktu Yang Tepat Merespon Keluhan.....	130
5.2.4.	Kejelasan Merespon Keluhan	136
5.3.	Faktor yang Mempengaruhi Responsivitas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam Menangani Keluhan.....	142
5.3.1.	Sumber Daya Manusia	142
5.3.1.1.	Pengetahuan Petugas dalam menangani Keluhan	144
5.3.1.2.	Keterampilan Petugas dalam Menangani Keluhan	148
5.3.1.3.	Sikap Petugas dalam Menangani Keluhan	154
5.3.2.	Kepemimpinan	158
5.3.2.1.	Pengarahan	159
5.3.2.2.	Pengambilan Keputusan.....	162
5.3.2.3.	Motivasi	165
5.3.2.4.	Evaluasi Kinerja.....	168
5.3.3.	Komunikasi	171



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

RESPONSIVITAS PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA DALAM MENANGANI KELUHAN

TRY SYEFTIANI, Dr. Ratminto., M.Pol.Admin

Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

5.3.3.1.	Komunikasi Eksternal	172
5.3.3.2.	Komunikasi Internal.....	177
BAB VI	180
PENUTUP	180
6.1.	Kesimpulan	180
6.2.	Saran	182
6.3.	Keterbatasan Penelitian.....	184
6.4.	Saran bagi Penelitian Selanjutnya.....	185
DAFTAR PUSTAKA	187

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pesan Yang belum Ditindaklanjuti Pada Periode 2015-2019	10
Tabel 2. 1 Indikator Responsivitas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam Menangani Keluhan ...	56
Tabel 2. 2 Indikator Faktor yang Mempengaruhi Responsivitas Penanganan Keluhan	57
Tabel 3. 1 Daftar Informan pada Responsivitas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam Menangani Keluhan	66
Tabel 4. 1 Keluhan Masyarakat Melalui Website	86
Tabel 5. 1 Jumlah Keluhan yang Masuk ke UPIK dari Media yang disediakan Oleh Pemerintah Kota Yogyakarta Periode 01 Januari 2015 – 28 Februari 2019	99
Tabel 5. 2 Jumlah Keluhan dan <i>Responds time</i> yang Melebihi Waktu <i>Respond</i> Pada Periode 01 Januari 2015 – 28 Februari 2019	114
Tabel 5. 3 OPD dan Jumlah Keluhan Yang Belum Ditindaklanjuti Melalui Media JSS Pada Periode 2018-2019	119
Tabel 5. 4 Jumlah Keluhan Salah Kategori (Salah Tujuan) Melalui UPIK.....	124
Tabel 5. 5 Jumlah Keluhan Salah Kategori (Salah Tujuan) Melalui JSS	124

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Keluhan Masyarakat Melalui SMS	83
Gambar 4. 2 Keluhan Masyarakat Melalui E-mail	84
Gambar 4. 3 Form Penyampaian Keluhan Melalui Website	85
Gambar 4. 4 Halaman <i>Sig In Jogja Smart Service (JSS)</i>	87
Gambar 4. 5 UPIK Versi <i>Jogja Smart Service (JSS)</i>	87
Gambar 4. 6 Form Penyampaian Keluhan Melalui <i>Jogja Smart Service (JSS)</i>	88
Gambar 4. 7 Keluhan Melalui <i>Jogja Smart Service (JSS)</i>	89
Gambar 4. 8 Mekanisme Pelayanan Informasi dan Keluhan Melalui UPIK.....	92
Gambar 4. 9 Mekanisme Penanganan Keluhan Melalui <i>Jogja Smart Service (JSS)</i>	94
Gambar 5. 1 Keluhan Masyarakat beserta <i>Timeline</i> Keluhan Pada Media <i>Jogja Smart Service (JSS)</i>	128
Gambar 5. 2 Tanggapan/ Jawaban yang diberikan Oleh Petugas	137
Gambar 5. 3 Tanggapan/ Jawaban yang diberikan Oleh Petugas	138
Gambar 5. 4 Keluhan yang Telah diselesaikan Oleh Petugas Tanpa dikerjakan.....	141
Gambar 5. 5 <i>Timeline</i> Keluhan Masyarakat	146
Gambar 5. 6 Tampilan Keluhan Masyarakat yang tidak direspon oleh Petugas	175