

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL DAN GAMBAR</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR BAGAN</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Kerangka Pemikiran	6
1.5.1. Komunikasi Organisasi	7
1.5.2. Komunikasi Organisasi dalam Perspektif <i>Good Governance</i>	10
1.5.3 <i>E-Government</i> sebagai Sarana Komunikasi Organisasi	13
1.5.4 Manajemen Pengaduan ( <i>Complaint Management</i> ) dalam Perspektif Komunikasi Organisasi	15
1.6. Model Penelitian	21
1.6.1 Konsep Problem Komunikasi dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat pada P3M Kota Semarang	21
1.6.2 Model Penelitian	22
1.7. Metodologi Penelitian	26
1.7.1. Jenis Penelitian	26
1.7.2. Metode Penelitian	26
1.7.3. Objek Penelitian	27

1.7.4.	Lokasi dan Waktu Penelitian	28
1.7.5	Teknik Pengumpulan Data	28
1.7.6.	Teknik Analisis Data	31
<b>Bab II</b>	<b>KOMUNIKASI DAN MANAJEMEN PENGADUAN</b>	<b>33</b>
2.1.	Penerapan <i>E-Government</i> untuk Mewujudkan <i>Good Governance</i>	33
2.2.	Pengaduan sebagai Sumber Informasi Organisasi	35
2.3.	Manajemen Pengaduan pada Organisasi Pemerintah	37
2.4.	Komunikasi Organisasi dalam Manajemen Pengaduan	43
2.5.	Studi Komunikasi dalam Manajemen Pengaduan	47
<b>Bab III</b>	<b>PUSAT PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT (P3M) KOTA SEMARANG</b>	<b>50</b>
3.1.	Pembentukan Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang	50
3.2.	Struktur Organisasi dan Tugas Pengelola Pengaduan Masyarakat	59
3.3.	Proses/Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Masyarakat	62
<b>Bab IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN</b>	<b>69</b>
4.1	Problem Komunikasi dalam Manajemen Pengaduan ( <i>Complaint Management</i> )	71
4.1.1.	Problem Komunikasi dalam Penyampaian Pengaduan	72
4.1.2.	Problem Komunikasi dalam Penerimaan Pengaduan ( <i>Receive Complaint</i> )	79
4.1.3.	Problem Komunikasi dalam Pemrosesan Respon dan Penanganan Pengaduan ( <i>Resolve Complaint</i> )	92
4.1.4.	Problem Komunikasi dalam Umpan Balik ( <i>Send Feed Back</i> )	104
4.1.5.	Problem Komunikasi dalam Monitoring dan Evaluasi	109
	A. Monitoring dan Evaluasi atas Manajemen Pengaduan Kota Semarang	109
	B. Respon Publik	118

4.2.	Analisis Proses Komunikasi dalam Manajemen Pengaduan P3M Kota Semarang	124
4.2.1.	Mimimnya Sosialisasi kepada Publik Internal Maupun Eksternal	124
4.2.2.	Peran Aktor dan Saluran Komunikasi Internal	134
4.2.3.	Mekanisme Penanganan Pengaduan yang Kurang Responsif dan Transparan	137
	<b>Bab V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>148</b>
5.1	Kesimpulan	148
5.2	Saran	155
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>157</b>
	<b>LAMPIRAN</b>	<b>161</b>

## DAFTAR TABEL

1.1	Daftar Narasumber Penelitian	27
-----	------------------------------	----

## DAFTAR GAMBAR

1.1	Model Komunikasi dalam <i>Perspektif Good Governance</i>	12
1.2.	Proses Penanganan Pengaduan	18
1.3	Model Penelitian	23
2.1.	Model Komunikasi Organisasi Menurut Osgood dan Scharmm	44
3.1	Struktur Organisasi P5	53
3.2	Struktur Organisasi Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang	61
3.3	Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Langsung	64
3.4	Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Tidak Langsung	64
3.5	Data Monitoring Pengelolaan Pengaduan	67
4.1	Formulir Pengaduan Langsung	72
4.2	Pengaduan Melalui Twitter	74
4.3	Pengaduan Melalui LAPOR	74
4.4	Jalan Sehat Walikota Semarang untuk Menyerap Masukan dan Keluhan	76
4.5	Pengaduan ke Twitter Dinas Perhubungan Kota Semarang	77
4.6	Laporan Penanganan Pengaduan (Kisah Sukses)	106
4.7	Laporan Monitoring dan Evaluasi Tahun 2016	110
4.8	Respon Negatif dari Masyarakat	122
4.9	Baliho LaporanHendi	125
4.10	Sosialisasi LaporanHendi di Twitter	126
4.11	Leaflet Mekanisme Penanganan Pengaduan	127

## DAFTAR BAGAN

4.1	Proses Komunikasi Dan Aliran Informasi P3M Kota Semarang	70
4.2	Proses Komunikasi Dan Aliran Informasi di Tingkat OPD Melalui <i>Whatsapp Group</i>	100
4.3.	Proses Komunikasi Dan Aliran Informasi di Tingkat OPD Melalui Media Komunikasi Tertulis	100