

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
DAFTAR SINGKATAN DAN ISTILAH.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Pembatasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Kajian Teori.....	16
2.2.1 Penanganan Pengaduan	16
2.2.2 Konsep Efektivitas.....	23
2.2.3 Definisi Program	28
2.2.4 Aplikasi.....	31

2.2.5 Aplikasi Berbasis Website	33
2.3 Kerangka Berpikir	36
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	39
3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian	39
3.3 Teknik Penentuan Informan	40
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.5 Teknik Analisis Data dan Uji Keabsahan Data	43
3.5.1 Teknik Analisis Data	43
3.5.2 Uji Keabsahan Data.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	46
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	46
4.1.1 Letak Geografis Kabupaten Brebes.....	46
4.1.2 Gambaran Umum Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik	47
Kabupaten Brebes.....	47
4.1.3 Visi dan Misi Dinas Komunikasi Informatika dan Statistika	48
Kabupaten Brebes.....	48
4.1.4 Tugas dan Fungsi Pokok Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Brebes.....	49
4.1.5 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik	51
Kabupaten Brebes.....	51
4.1.6 Aplikasi Sambat Maring Bupati (SAMBU)	52
4.1.7 Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Kabupaten Brebes.....	53
4.1.8 Profil Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat (TPPM)	59
4.1.9 Standar Operasional Prosedur (SOP) Aplikasi Sambat Maring Bupati (SAMBU).....	60
4.1.10 Langkah-langkah Menyampaikan Aduan pada Aplikasi Sambat Maring Bupati (SAMBU)	61
4.2 Hasil Penelitian	63
4.2.1 Pemahaman Program	63
4.2.2 Tepat Sasaran Program.....	72
4.2.3 Tepat Waktu	77

4.2.4 Tercapainya Tujuan.....	82
4.2.5 Perubahan Nyata	87
BAB V PEMBAHASAN	92
5.1 Pemahaman Program.....	92
5.2 Tepat Sasaran	95
5.3 Tepat Waktu	97
5.4 Tercapainya Tujuan	98
5.5 Perubahan Nyata	100
BAB VI PENUTUP	101
6.1 Kesimpulan	101
6.2 Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA.....	104
DAFTAR LAMPIRAN.....	107