DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN ii
HALAMAN PERSETUJUAN iii
HALAMAN PERNYATAAN iv
HALAMAN MOTTO v
HALAMAN PERSEMBAHAN vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI x
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR TABEL xiii
ABSTRAK xiv
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 12
1.3 Tujuan Penelitian 12
1.4 Manfaat Penelitian 13
1.5 Kerangka Teori atau Konsep 14
1.6 Kerangka Pemikiran 16
BAB II 18
TINJAUAN PUSTAKA 18
2.1 Konsep yang Relevan 18
2.2 Penelitian Terdahulu 34
BAB III 39
METODE PENELITIAN 39
3.1 Jenis Penelitian 39
3.2 Subjek Penelitian 41

3.3 Sumber Data 48
3.4 Teknik Pengumpulan Data 50
3.5 Teknik Analisa Data 52
3.6 Teknik Keabsahan Data 53
BAB IV 54
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 54
4.1 Gambaran Umum 54
4.2 Hasil Penelitian 66
4.3 Pembahasan 80
BAB V 99
KESIMPULAN DAN SARAN 99
5.1 Kesimpulan 99
5.2 Saran 102
DAFTAR PUSTAKA 104
LAMPIRAN 106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Dimensi Smart City……7
Gambar 1.2 Layanan pada Aplikasi Jogja Smart Service (JSS)…….8
Gambar 1.3 Aduan atau Keluhan Masyarakat di Media Sosial……....10
Gambar 1.4 Kerangka Berpikir……17
Gambar 4.1 Perkembangan Unit Pengaduan Informasi dan Keluhan (UPIK)…….67
Gambar 4.2 SOP Unit Pengaduan Informasi dan Keluhan (UPIK)…….70

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Aduan atau Keluhan pada Aplikasi Jogja Smart Service (JSS)…….11

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu……..34

Tabel 4.1 Data Laporan Kanal Aduan Resmi Pemerintah Kota Yogyakarta 2025…91