

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
ABSTRAK.....	xix
<i>ABSTRACT</i>	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	14
C. Batasan Masalah	14
D. Tujuan Penelitian	15
E. Manfaat Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
A. Landasan Teori.....	17
B. Landasan Konseptual	22
C. Penelitian Sebelumnya.....	31
BAB III METODE PENELITIAN DAN ANALISIS.....	38
A. Metode Penelitian	38
B. Metode Analisis	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
A. Hasil Penelitian	52

B. Pembahasan.....	77
BAB V PENUTUP.....	100
A. Kesimpulan	100
B. Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil, Perbedaan, dan Persamaan Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	41



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Penanganan Lapak Aduan di Banyumas	4
Gambar 1. 2 Data Rekapitulasi Pengaduan Berdasarkan OPD Tahun 2022.....	5
Gambar 1. 3 Rekapitulasi Pengaduan Berdasarkan OPD Tahun 2023	5
Gambar 1. 4 Rekapitulasi Pengaduan Berdasarkan OPD Tahun 2024	6
Gambar 1. 5 Rekapitulasi Pengaduan Berdasarkan OPD Tahun 2025	6
Gambar 3. 1 Kerangka Pemikiran	44
Gambar 3. 2 Teknik Analisis Data Miles dan Huberman	50
Gambar 4. 1 Susunan Organisasi	55
Gambar 4. 2 Hasil Kerja DPU Banyumas.....	60
Gambar 4. 3 Informasi Ruas Jalan	61
Gambar 4. 4 Website Lapak Aduan Kabupaten Banyumas	62
Gambar 4. 5 Aplikasi SIKS-NG, 2026	64
Gambar 4. 6 Screenshot Rating Melalui Lapak Aduan.....	67
Gambar 4. 7 Screenshot Respons dari OPD melalui Lapak Aduan	70
Gambar 4. 8 Komentar Masyarakat di IG DPU	73
Gambar 4. 9 Screenshot Status Tindakan melalui Lapak Aduan	74
Gambar 4. 10 Alur Lapak Aduan	81
Gambar 4. 11 Kanal Lapak Aduan.....	82

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Transkrip Hasil Wawancara Informan 1
- Lampiran 2. Transkrip Hasil Wawancara Informan 2
- Lampiran 3. Transkrip Hasil Wawancara Informan 3
- Lampiran 4. Transkrip Hasil Wawancara Informan 4
- Lampiran 5. Transkrip Hasil Wawancara Informan 5
- Lampiran 6. Transkrip Hasil Wawancara Informan 6
- Lampiran 7. Transkrip Hasil Wawancara Informan 7
- Lampiran 8. Transkrip Hasil Wawancara Informan 8
- Lampiran 9. Hasil Dokumentasi Peneliti

