

**PUBLIC COMPLAINT MENGGUNAKAN TWITTER @DKIJAKARTA**

Diajukan Kepada Program Pascasarjana Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Megister Ilmu Pemerintahan

**TESIS**



**DISUSUN OLEH:**

**MONICA MAUDILIAN PRATIWI**

**20181040023**

**PROGRAM PASCA SARJANA**

**MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**TAHUN 2020**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Monica Maudilian Pratiwi

NIM : 20181040023

Jenjang : Strata dua (S2)

Menyatakan bahwa Tesis dengan judul **PUBLIC COMPLAINT MENGGUNAKAN TWITTER @DKIJAKARTA** adalah benar hasil penelitian saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk dan disebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh kesadaran.

Yogyakarta, 29 September 2021

Pembuat Pernyataan,



**Monica Maudilian Pratiwi**  
**20181040023**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

**Terimakasih untuk ALLAH SWT**

Thanks for my little angel  
“ Alicia Sabrina Al – Hafiz”  
Thank you for myself, until this moment I am still struggling to reach my goals –  
Thanks for my life friend  
“ Hafiz Syahputra “

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur dan rasaa terima kasih yang sangat mendalam penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala raahmat dan kaarunia-Nya yang selama ini dilimpahkan, sampai penulis

berhasil menyelesaikan thesis sebagai tugas akhir untuk menempuh kehidupan Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis sangat berterima kasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis yang sangat penulis cintai serta kedua orang adik yang sangat penulis sayangi.
2. Bapak Dr. Zuly Qodir, M.Ag., selaku dosen pembimbing yang dengan sabra dan penuh perhatian dalam membimbing dan mengarahkan penulisan dalam segala hal, selama kuliah di jurusan Magister Ilmu Pemerintahan UMY.
3. Bapak Dr. Suswanta, Msi dan Dr. Suranto, M.Pol selaku penguji Thesis yang penulis hormati.
4. Segenap staf pengajaran dan administrasi Magister Ilmu Pemerintahan yang memberikan banyak bantuan kepada penulis.
5. Buat teman – teman Magister Ilmu Pemerintahan Angkatan 2017 terutama untuk Niken, Tengku, Javar, James, Andika dan Alm Pak Gun yang sudah menjadi partner pengerjaan Thesis.
6. Tak lupa Hafiz Syahputra dan Alicia Sabrina Al – Hafiz yang selalu ada dalam hati.

Yogyakarta, 30 Oktober 2021



Penulis

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS .....	iv
PENGESAHAN PROGRAM STUDI .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHA .....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI .....	v
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1. Literature Review .....	6
2.1.1. Social Media .....	6
2.1.2. Social Media Untuk Pemerintahan .....	9
2.1.3. Sosial Media Untuk Kebijakan Publik .....	15
2.1.4. Complaint Management .....	18
2.2. Kerangka Berfikir .....	23
BAB III METODE PENELITIAN .....	24
3.1. Jenis Penelitian .....	24
3.2. Subyek Penelitian .....	25
3.3. Teknik Pengumpulan Data .....	25
3.4. Unit Analisis Data .....	25
3.5. Teknik Analisis Data .....	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	27
4.1. Hasil Penelitian .....	27
4.1.1. Mekanisme Manejemen Public Complaint DKI Jakarta .....	27
4.1.2. Implementasi Public Complaint melalui akun @DKIJakarta .....	32

4.2. Pembahasan .....	39
BAB V PENUTUP.....	47
5.1. Kesimpulan.....	47
5.2. Rekomendasi .....	48
Reference .....	49