DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL i
HALAMAN PENGESAHAN ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI iii
HALAMAN ORISINALITAS iv
HALAMAN BUKTI PRESENTASI v
KATA PENGANTAR vi
INTISARI viii
ABSTRACT ix
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR LAMPIRAN xiii

BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 6
C. Tujuan Penelitian 6
D. Manfaat Penelitian 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 7
A. Tinjauan Pustaka Terkait Karya 7
B. Tinjauan Pustaka Terkait Permasalahan 14
C. Kerangka Pikir 23

BAB III METODE PENELITIAN 24
A. Pendekatan Penelitian 24
B. Tempat dan Waktu Penelitian 24
C. Prosedur Penelitian 24
D. Desain Data Penelitian 28

BAB IV DESKRIPSI DATA HASIL PENELITIAN 33
A. Deskripsi Proses Penelitian 33

BAB V OUTPUT PENELITIAN 70
A. Dokumen Standar Pelayanan Publik 70
B. Video Alur Pelayanan Pengaduan 88

DAFTAR PUSTAKA 90
LAMPIRAN 93