

**Pelaksanaan Pengaduan Masyarakat dalam Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Publik  
(Studi Kasus di Posko Pengaduan Kecamatan Pulo Gadung  
Jakarta Timur)**



Vinni Gravitiani

4115161413

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam  
memperoleh gelar sarjana pendidikan

**Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan**

**Fakultas Ilmu Sosial**

**Universitas Negeri Jakarta**

**2020**