

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINILITAS	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus dan Subfokus Penelitian.....	6
C. Pertanyaan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Konsep Pelaksanaan Pengaduan Masyarakat	8
1. Pengertian Pengaduan Masyarakat	8

2.	Faktor yang Mempengaruhi Pengaduan Masyarakat.....	9
3.	Instruksi Gubernur Nomor 94 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Penerimaan Pengaduan Masyarakat di Kantor Walikota/Bupati, Camat, dan Lurah.....	10
4.	Dampak dari Pengaduan Masyarakat.....	11
5.	Pelaksanaan Pengaduan Masyarakat.....	13
B. Konsep Kualitas Pelayanan Publik		13
1.	Hak-hak Masyarakat dalam Pelayanan Publik.....	13
2.	Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	14
3.	Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	14
4.	Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik.....	17
C. Penelitian yang Relevan		19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		27
A. Tujuan Penelitian.....		27
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....		27
C. Jenis Penelitian.....		27
D. Sumber Data.....		28
E. Teknik Pengumpulan Data		29
F. Teknik Kalibrasi		30
G. Teknik Analisis Data.....		30

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
A. Deskripsi Tempat Penelitian	32
B. Hasil Penelitian	32
1. Jenis-jenis Pengaduan Masyarakat yang Masuk di Posko Pengaduan Kecamatan Pulo Gadung Jakarta Timur	32
2. Pelaksanaan Pengaduan Masyarakat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Posko Pengaduan Kecamatan Pulo Gadung Jakarta Timur	34
C. Pembahasan	43
1. Jenis-jenis Pengaduan Masyarakat yang Masuk di Posko Pengaduan Kecamatan Pulo Gadung Jakarta Timur	43
2. Pelaksanaan Pengaduan Masyarakat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Posko Pengaduan Kecamatan Pulo Gadung Jakarta Timur	44
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN	61
A. Kesimpulan	61
B. Implikasi	62
C. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	68
RIWAYAT HIDUP	210