

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kegunaan Penelitian.....	13
E. Kerangka Berpikir	14
F. Proposisi.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
A. Hasil Penelitian Terdahulu	17
B. Administrasi Publik.....	20
C. Pelayanan Publik.....	23
b. Karakteristik Pelayanan Publik	24
D. Inovasi Pelayanan.....	27
E. Sp4n Laporan.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	32
A. Metode Penelitian.....	32
B. Sumber Data Penelitian	33
C. Teknik Pengumpulan Data Penelitian.....	34

D. Teknik Analisis Data Penelitian.....	36
E. Tempat Dan Waktu Penelitian	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Gambaran Lokasi dinas pendidikan pendidikan kota bandung.....	39
B. Hasil penelitian.....	41
C. Pembahasan Hasil Penelitian	59
BAB V PENUTUP.....	68
A. Simpulan	68
Saran.....	69
B. DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN.....	75



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3. 1 Data Informan Penelitian.....	35
Tabel 3. 2 Waktu Penelitian	37
Tabel 4. 1 Jumlah Laporan Masuk Ke Dinas Pendidikan Kota Bandung.....	57
Tabel 4. 2 Skor Kepuasan Terhadap Transparansi Penanganan Laporan Di dinas Pendidikan Kota Bandung	58



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Pengaduan 2023.....	10
Gambar 1. 2 Gambar Survei Kepuasan Masyarakat (skm) 2023	11
Gambar 1. 3 Kerangka Berpikir Penelitian	15
Gambar 4. 1 Lokasi Dinas Pendidikan Kota Bandung.....	39
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Kota Bandung.....	40
Gambar 4. 3 Tata Cara Laporan Di Aplikasi SP4N LAPOR	47
Gambar 4. 4 Contoh Pengaduan Yang Direspon Oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung.....	53

