

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
Abstrak.....	1
BAB I	2
Latar Belakang	2
Rumusan Masalah	5
Tujuan Penelitian.....	5
Manfaat Penelitian	6
Literature Review	6
BAB II	9
Kerangka Teori	9
Metode Penelitian.....	15
a. Waktu & Lokasi Penelitian.....	15
b. Jenis dan Metode Penelitian	15
c. Sumber Data	16
d. Teknik Analisis Data.....	17
BAB III	18
Menilik Sejarah Kelam Birokrasi Indonesia.....	18
SP4N-LAPOR! menjadi Wadah Keterlibatan Masyarakat dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik.....	22
<i>Road Map</i> Sistem Pengelolaan SP4N-LAPOR! Tahun 2020-2024	28
SP4N-LAPOR upaya Negara dalam Menciptakan Demokrasi.....	31
BAB IV	34
SP4N-LAPOR! Berada pada Tingkatan ke 5 dan 6 Tangga Partisipasi Publik	34
Beragam Problematika Layanan Publik di Indonesia.....	43
Sikap & Perilaku Masyarakat Terhadap Respon SP4N-LAPOR!.....	45
Tantangan dalam Proses Tindak Lanjut layanan LAPOR!.....	47
BAB V	50
Kesimpulan.....	50
Rekomendasi Perubahan	52
Daftar Pustaka	54