

## DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Keaslian Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	20
2.1 Inovasi Pelayanan Publik.....	20
2.2 Partisipasi Masyarakat.....	23
2.3 Responsivitas Pemerintah.....	27
2.4 Kerangka Berpikir.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Pendekatan Penelitian.....	31
3.2 Fokus Penelitian.....	32
3.3 Metode Pemilihan Lokasi.....	33
3.4 Metode Pemilihan Informan.....	34
3.5 Sumber Data.....	35
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	37
3.7 Keabsahan Data.....	39
3.8 Metode Analisis Data.....	41

<b>BAB IV MENGINISIASI INOVASI PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI LAPOR SLEMAN.....</b>	<b>43</b>
4.1 Sejarah Inovasi Layanan Pengaduan Lapor Sleman.....	45
4.2 Profil Lapor Sleman.....	50
<b>BAB V PARTISIPASI MASYARAKAT DI APLIKASI LAPOR SLEMAN.....</b>	<b>57</b>
5.1 Jumlah Aduan.....	59
5.2 Kanal Aduan.....	61
5.3 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pengelola Aduan.....	62
5.4 Topik Aduan.....	64
5.5 Contoh Aduan.....	65
5.6 Karakteristik Pelapor Aduan.....	68
<b>BAB VI RESPONSIVITAS PEMERINTAH DI APLIKASI LAPOR SLEMAN.....</b>	<b>77</b>
6.1 Proses Penyelesaian Aduan.....	79
6.2 Penanganan Aduan.....	81
6.3 Pemantauan Aduan.....	89
<b>BAB VII PENUTUP.....</b>	<b>93</b>
7.1 Kesimpulan.....	93
7.2 Saran.....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>95</b>