UNIVERSITAS GADJAH MADA
Urgensi Penyelarasan Peraturan Walikota Kediri Nomor 36 Tahun 2018 tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Kediri pasca Perubahan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik terhadap Pengaduan Masyarakat
DYAH PUSPITA MUSTIKANING RATRI, Dwi Haryati, S.H., M.H.
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

HALAMAN JUDUL ..... **i**

HALAMAN PERSETUJUAN ..... **ii**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **iii**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI ..... **iv**

KATA PENGANTAR ..... **v**

INTISARI ..... **vii**

ABSTRACT ..... **viii**

DAFTAR ISI ..... **ix**

DAFTAR TABEL ..... **xi**

DAFTAR GAMBAR ..... **xii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 11

C. Tujuan Penelitian 12

D. Manfaat Penelitian 13

E. Keaslian Penelitian 14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **18**

A. Tinjauan Umum tentang Pelayanan Publik 18

B. Tinjauan Umum tentang Pengawasan dalam Pelayanan Publik 24

C. Tinjauan Umum tentang Sinkronisasi Peraturan Perundang-Undangan. 26

BAB III METODE PENELITIAN **33**

A. Jenis Penelitian 33

B. Sifat Penelitian 34

C. Data Penelitian 35

D. Cara Pengumpulan Data Penelitian 38

E. Analisis Data Penelitian 39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN **41**

A. Urgensitas Penyesuaian Peraturan Walikota Kediri Nomor 36 Tahun 2018 tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah

Urgensi Penyelarasan Peraturan Walikota Kediri Nomor 36 Tahun 2018 tentang Pelayanan Penanganan
Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Kediri pasca Perubahan Peraturan Menteri Dalam
Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan
Pemerintahan Daerah untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik terhadap Pengaduan Masyarakat
DYAH PUSPITA MUSTIKANING RATRI, Dwi Haryati, S.H., M.H.
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Ko
Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementrian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah .. ……..41

B. Bentuk Pengaturan Penyesuaian Peraturan Walikota Kediri Nomor 36 Tahun 2018 tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Kediri dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementrian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah. 82

BAB V PENUTUP 94

A. Kesimpulan 94

B. Saran 96

DAFTAR PUSTAKA 98