

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>Halaman Judul.....</b>	<b>i</b>
<b>Halaman Pengesahan.....</b>	<b>ii</b>
<b>Pernyataan.....</b>	<b>iii</b>
<b>Kata Pengantar.....</b>	<b>iv</b>
<b>Intisari.....</b>	<b>vii</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>viii</b>
<b>Daftar isi .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Magang.....	4
1.4 Manfaat Magang.....	4
<b>BAB II Tinjauan Pustaka.....</b>	<b>6</b>
2.1 Pelayanan Publik .....	6
2.2 Peran Pemerintah.....	13
2.3 Kualitas pelayanan.....	15
<b>BAB III Metode Penelitian.....</b>	<b>21</b>
3.1 Pendekatan dan Tipe Penelitian.....	21
3.2 Lokasi Penelitian.....	22
3.3 Kegiatan Magang.....	22
3.4 Jenis Data.....	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	27

3.6	Teknik Analisa Data.....	28
<b>BAB IV Profil KEMENPAN-RB.....</b>		<b>29</b>
4.1	Gambaran Umum Organisasi.....	29
4.2	Tugas dan fungsi KEMENPAN-RB.....	29
4.3	Visi dan Misi KEMENPAN-RB.....	30
4.4	Struktur Organisasi KEMENPAN-RB.....	31
4.5	Deputi Bidang Pelayanan Publik.....	32
4.5.1	Tugas dan fungsi Deputi Bidang Pelayanan Publik.....	32
4.5.2	Visi dan Misi Deputi Bidang Pelayanan Publik.....	33
4.5.3	Struktur Organisasi Deputi Bidang Pelayanan Publik.....	35
4.6	Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.....	36
<b>BAB V PEMBAHASAN.....</b>		<b>39</b>
5.1	Peran Deputi Pelayanan Publik dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Layanan LAPOR!SP4N.....	39
5.1.1	Memfasilitasi berjalannya program LAPOR!SP4N.....	39
5.1.2	Kerjasama dengan pihak internasional agar menambah jaringan keterhubungan antara program LAPOR!SP4N.....	47
5.1.3	Kompetisi pelayanan publik untuk meningkatkan kompetisi di bidang pelayanan publik.....	55
5.2	Pengitergrasian Program LAPOR!SP4N di tingkat nasional dan daerah.....	57
5.3	Action Research.....	67
<b>BAB VI PENUTUP.....</b>		<b>73</b>
6.1	Kesimpulan.....	73
6.2	Saran.....	74
<b>Daftar Pustaka.....</b>		<b>77</b>