

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN.....	4
KATA PENGANTAR .....	6
ABSTRAK .....	7
ABSTRACT.....	8
BAGIAN I: LAPORAN MAGANG.....	9
BAB I .....	9
1.1    LATAR BELAKANG.....	9
1.2    RASIONALITAS PEMILIHAN TEMPAT MAGANG .....	10
1.3    TUJUAN DAN MANFAAT .....	10
BAB II.....	12
2.1    PROFIL LEMBAGA .....	12
2.2    PROGRAM DAN KEGIATAN MAGANG.....	14
2.3    CAPAIAN YANG DIHARAPKAN .....	16
2.4    RENCANA PELAKSANAAN MAGANG.....	17
BAB III .....	18
3.1    METODE MAGANG.....	18
3.2    CAPAIAN KEGIATAN .....	19
•    MINGGU PERTAMA.....	22
•    MINGGU KEDUA .....	29
•    MINGGU KETIGA.....	34
•    MINGGU KEEMPAT.....	38
•    MINGGU KELIMA .....	40
BAB IV.....	45
4.1    PEMBELAJARAN MAGANG ( <i>LESSON LEARNED</i> ).....	45
DAFTAR PUSTAKA .....	48
LAMPIRAN.....	49
BAGIAN II: MINI RISET .....	54
BAB I .....	54
1.1    LATAR BELAKANG .....	54
1.2    RUMUSAN MASALAH .....	57
1.3    TUJUAN PENELITIAN .....	57

1.4	TINJAUAN PUSTAKA.....	57
1.5	KERANGKA TEORI.....	58
1.6	DEFINISI KONSEPTUAL .....	61
1.7	DEFINISI OPERASIONAL.....	62
1.8	METODE PENELITIAN.....	62
1.9	METODE ANALISIS DATA.....	64
1.10	SISTEMATIKA PENULISAN .....	65
<b>BAB II</b>	.....	<b>66</b>
2.1	KANAL PENGADUAN SEBAGAI BENTUK PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT .....	66
2.2	SEJARAH TERBENTUKNYA KANAL– KANAL PELAYANAN PENGADUAN 67	
2.3	MENGENAL KANAL – KANAL PELAYANAN PENGADUAN .....	68
2.4	MEKANISME KANAL-KANAL PENGADUAN.....	71
<b>BAB III</b>	.....	<b>76</b>
3.1	AKSESIBILITAS MASYARAKAT MELALUI KANAL PENGADUAN	76
3.2	POLA INOVASI PELAYANAN PUBLIK KANAL PENGADUAN.....	78
3.3	PELAYAN PUBLIK VS ASPIRASI MASYARAKAT .....	78
3.4	REFLEKSI PENYEDIA LAYANAN TERHADAP LAPORAN MASYARAKAT 104	
<b>BAB IV</b>	.....	<b>107</b>
4.1	KESIMPULAN.....	107
4.2	EVALUASI DAN SARAN .....	108
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>109</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>112</b>