

DAFTAR ISI

Pembaharuan Pelayanan Pengaduan	i
Complaint Service Reform.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BEBAS PLAGIASI.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kajian Pustaka.....	9
1.5 Kerangka Teori.....	14
1.5.1 Reformasi Birokrasi.....	14
1.6 Definisi Konseptual	21
1.7 Definisi Operasional.....	22
1.8 Metode Penelitian.....	23
1.8.1 Jenis Penelitian	23
1.8.2 Metode Pengumpulan Data.....	24

1.8.3 Lokasi Penelitian.....	26
1.8.4 Teknik Analisis Data	27
1.9 Sistematika Penulisan.....	29
BAB II PELAYANAN PENGADUAN LAPOR SLEMAN.....	32
2.1 Pengantar	32
2.2 Sejarah Terbentuknya Pelayanan Pengaduan Daring Lapor sleman.....	32
2.3 Tata Kelola Pelayanan Pengaduan Lapor Sleman.....	54
2.4 Alur Koordinasi Penyelenggaraan Pelayanan Pengaduan Daring Lapor Sleman	61
BAB III TRANSFORMASI PELAYANAN PENGADUAN DARING LAPOR SLEMAN	67
3.1 Pengantar	67
3.2 Transisi Pengaduan Lapor Sleman Berbasis Teknologi Informasi	67
3.3 Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Perubahan Pola Pikir dan Budaya Kerja Birokrat.....	85
3.3.1 Perubahan Pola Pikir Birokrat	86
3.3.2 Perubahan Budaya Kerja Birokrat	91
BAB IV DINAMIKA REFORMASI BIROKRASI PADA PELAYANAN PENGADUAN DARING LAPOR SLEMAN.....	99
4.1 Pengantar	99
4.2 Dinamika Pelaksanaan Pengaduan Lapor Sleman	99
4.2.1 Perubahan Sistem Lapor Sleman	102
4.2.2 Perubahan Struktur Lapor Sleman.....	115
4.3 Dorongan Terwujudnya Pelayanan Pengaduan Daring Lapor Sleman	124
4.3.1 Adanya kebutuhan melakukan perubahan dan pembaharuan.....	125
4.3.2 Memahami perubahan yang terjadi di lingkungan strategis nasional.	129

BAB V KESIMPULAN	141
5.1 Kesimpulan Kajian	141
5.1 Implikasi Teori	144
DAFTAR PUSTAKA	147