

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
ABSTRAK .....	xii
DAFTAR ISI .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Penegasan Istilah.....	8
F. Sistematika Pembahasan .....	12

<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
A. Pelayanan Publik.....	14
B. Layanan Aspirasi dan Pelayanan Online Rakyat (LAPOR).....	22
C. Good Governance.....	27
D. Penelitian Terdahulu.....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
A. Jenis/ Pola Penelitian .....	41
B. Lokasi Penelitian.....	42
C. Sumber Data.....	42
D. Teknik Pengumpulan Data .....	43
E. Teknik Analisis Data .....	44
F. Pengecekan Keabsahan Data.....	47
G. Tahap- Tahap Penelitian .....	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>51</b>
A. Paparan Data .....	51
1. Gambaran Singkat Aplikasi LAPOR! .....	51
2. Profil Kabupaten Tulungagung .....	57
3. Praktik Penggunaan Aplikasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat di Masyarakat Kabupaten Tulungagung.....	58
B. Temuan Penelitian.....	63

<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>65</b>
A. Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat Dalam Peraturan Bupati No. 6 Tahun 2019 Tentang Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online.....	65
B. Implementasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Di Kabupaten Tulungagung Perspektif <i>Good Governance</i> .....	68
C. Pemahaman Masyarakat Tentang Aplikasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) di Kabupaten Tulungagung.....	75
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>77</b>
A. Kesimpulan .....	77
B. Saran.....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN</b>	