

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
MOTTO	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
PEDOMAN TRANSLITERASI	xvii
ABSTRAK	xxv
ABSTRACT	xxvi
المُلخَص.....	xxvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Penegasan Istilah.....	7
F. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II	11
KAJIAN TEORI.....	11
A. Hukum Administrasi Negara.....	11
1. Pengertian hukum administrasi negara	11
2. Tugas dan fungsi hukum administrasi negara.....	12
B. Pelayanan Publik.....	13
C. Pengelolaan	14

D. Prinsip <i>Good Governance</i> (Pemerintahan Yang Baik)	16
E. Pengaduan	18
F. Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	19
G. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (SP4N LAPOR!).....	21
H. Penelitian Terdahulu	23
BAB III	32
METODE PENELITIAN	32
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Lokasi Penelitian.....	33
C. Kehadiran Peneliti.....	34
D. Sumber Data.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data.....	35
F. Teknik Analisis Data.....	38
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	40
H. Tahapan-tahapan Penelitian	41
BAB IV	43
HASIL PENELITIAN	43
A. Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Trenggalek.....	43
1. Gambaran umum Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek	43
2. Tugas dan Fungsi	44
3. Visi-Misi dan Struktur Organisasi	46
B. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (SP4N LAPOR!).....	49
4.1 Pengelolaan SP4N LAPOR! Sebagai Media Aduan Masyarakat Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Trenggalek	49
4.2 Proses Laporan Pada SP4N LAPOR!	54
4.3 Penggunaan Sp4n Lapor! di Masyarakat	57
C. Temuan Penelitian.....	63
BAB V.....	66
PEMBAHASAN	66

A.	Implementasi Peraturan Presiden Nomor 76/2013 Tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!) Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Trenggalek.....	66
B.	Faktor Penghambat dari Pelaksanaan SP4N LAPOR! dan Solusi Mengatasinya	72
1.	Masyarakat tidak mengetahui fungsi SP4N LAPOR! sebagai media aduan.....	72
2.	Kurangnya responsif dari pejabat penghubung.....	74
BAB VI		77
PENUTUP		77
A.	Kesimpulan	77
B.	Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA		80
LAMPIRAN		84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Dinas Komunikasi dan Informatika	44
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika	49
Gambar 4.3 Aplikasi SP4N LAPOR!.....	57
Gambar 4.4 Jumlah Aduan Berdasarkan Media	61
Gambar 1 Wawancara dengan Bapak Isnar Witoyo	87
Gambar 2 Wawancara dengan Saudari Nafi'	87
Gambar 3 Wawancara dengan Saudari Septi	88
Gambar 4 Wawancara dengan Ibu Rika.....	88
Gambar 5 Wawancara dengan Bapak Ihwanu	89
Gambar 6 Wawancara dengan Ibu Kisul	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	84
Lampiran 2 Surat Pemberian Izin Penelitian	85
Lampiran 3 Kartu Bimbingan	86
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian.....	87
Lampiran 5 Biodata Penulis.....	90