

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
EXECUTIVE SUMMARY	v
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Permasalahan Utama.....	4
1.3 Tujuan Kegiatan.....	9
1.4 Output Kegiatan.....	10
1.5 Ruang Lingkup.....	11
1.6 Metode Kegiatan.....	11
1.7 Hasil Yang Di Harapkan.....	13
II. LANDASAN KONSEPTUAL KAJIAN	14
2.1 Manajemen Pelayanan Publik.....	14
2.2 Karakteristik Mutu Pelayanan Publik.....	17
2.3 Pengaduan Masyarakat Sebagai Mekanisme Partisipasi dan Peningkatan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pembangunan.....	21
2.4. Manajemen Pengaduan Masyarakat.....	27
2.5. Kerangka Pemikiran.....	36
2.6 Variabel Kajian.....	39
III. KONDISI AKTUAL KINERJA PELAYANAN PUBLIK DAN PENGADUAN MASYARAKAT	41
3.1 Gambaran Umum Kinerja Pelayanan Publik.....	41
3.2 Implementasi Penyelenggaraan Pelayanan Pengaduan Masyarakat.....	55
IV. PENGEMBANGAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA INSTANSI PEMERINTAH	88
4.1 Model Pengelolaan Pengaduan di Beberapa Instansi di Indonesia.....	88

4.2 Strategi Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik.....	116
V. REKOMENDASI.....	129
5.1 Rekomendasi Perbaikan Elemen Manajemen Pengaduan Masyarakat.....	129
5.2 Rekomendasi Perbaikan Implementasi Manajemen Komplain.....	132
5.3 Rekomendasi Alternatif Unit Pelaksana Manajemen Komplain	133
5.4 Rekomendasi Saluran Manajemen Komplain Masyarakat	134
DAFTAR PUSTAKA	136
LAMPIRAN	138