

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam.....	ii
Lembar Persetujuan	iii
Lembar Pengesahan.....	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar	xii
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Abstrak.....	xv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Penegasan Istilah.....	8
F. Sistematika Penulisan	10
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	
A. Peran	12
B. Pelayanan Publik.....	14
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	14
2. Tujuan Pelayanan Publik.....	20
3. Standar Pelayanan Publik.....	21
4. Paradigma Pelayanan	23
5. Menejemen Pelayanan	23

C. Penanganan Pengaduan.....	23
1. Pengertian Pengaduan	25
2. Penanganan Pengaduan	30
3. Langkah-langkah Penanganan Pengaduan.....	31
D. Masyarakat.....	31
1. Pengertian Masyarakat	32
2. Ciri-ciri Masyarakat	35
E. Penelitian Terdahulu	38
F. Kerangka Pemikiran Teoritis	40

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Pendekatan	42
1. Jenis Penelitian	42
2. Pendekatan	43
B. Lokasi Penelitian.....	43
C. Kehadiran Peneliti.....	43
D. Data dan Sumber Data	44
E. Teknik Pengumpulan Data.....	45
F. Teknik Analisis Data	47
G. Pengecekan Keabsahan Data	50
H. Tahap-Tahap Penelitian	51

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Profil Lembaga Kantor Imigrasi Kelas II Blitar	53
1. Sejarah Kantor Imigrasi Kelas II Blitar	53
2. Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kelas II Blitar.....	56
3. Tugas dan Fungsi Kantor Imigrasi Kelas II Blitar	56
4. Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas II Blitar	57
5. Data Pegawai dan Jabatan Kantor Imigrasi Kelas II Blitar....	58
B. Temuan Penelitian	58

BAB V : PEMBAHASAN

- A. Peran Pelayanan Publik Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat 69
- B. Kendala pelayanan publik dalam penanganan pengaduan Masyarakat 73
- C. Langkah-langkah yang dilakukan pelayanan publik dalam penanganan pengaduan 74

BAB VI : PENUTUP

- A. Kesimpulan 77
- B. Saran 78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN