

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
A. Landasan Teori.....	8
B. Penelitian Terdahulu .....	34
C. Kerangka Dasar Pemikiran.....	38
D. Definisi Konsep.....	39
E. Definisi Operasional.....	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	42
A. Jenis Penelitian.....	42

B. Lokasi Penelitian.....	43
C. Teknik Pengambilan Sampel .....	43
D. Teknik Pengumpulan Data .....	45
E. Teknik Analisis Data .....	47
F. Validitas Data.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	50
A. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	50
B. Sajian Data.....	54
C. Deskripsi Analisis Data .....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	87
A. Kesimpulan .....	87
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA .....	93
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	35
-----------------------------------	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Pengaduan LAPOR.....	26
Gambar 2.2 Kerangka Dasar Pemikiran .....	38
Gambar 3. 1 Analisis Data.....	48
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi .....	53
Gambar 4. 1 Prosedur Pengaduan.....	77