

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR GRAFIK	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori	14
2.2.1 Model Implementasi Kebijakan.....	14
2.2.2 Pelayanan Publik.....	27
2.3. Tinjauan Pustaka	34
2.3.1 Penanganan Komplain	34
2.3.2 Kebijakan Publik.....	42
2.4. Kerangka Pikir	45
BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	46
3.2. Pengelolaan Peran Sebagai Peneliti	46
3.3. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	46
3.4. Sumber Data	47

3.5. Teknik Penarikan Informan	48
3.6. Teknik Pengumpulan Data	49
3.7. Teknik Analisa Data	50
3.8. Pengecekan Validitas Temuan	52
3.9. Tahapan Penelitian	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1. Hasil Penelitian	55
4.2. Pembahasan.....	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	83
5.1. Kesimpulan	83
5.2. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	