

DAFTAR ISI

HALAMAN IDENTITAS DAN PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINILITAS	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	v
RINGKASAN	vi
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	12
1.3. Tujuan Penelitian	13
1.4. Hasil yang Diharapkan	14
1.5. Ruang Lingkup Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1. Pendekatan Teoritis dan Empiris	16
2.1.1. Institutional dan Attitudinal Reform	16
2.1.2. Reformasi Birokrasi dan <i>Good Governance</i>	24
2.1.3. Pelayanan Publik, Kepentingan Publik, Kualitas Pelayanan Publik	29
2.1.4. Landasan Yuridis.....	37
2.1.5. Penelitian Terdahulu	43
2.2. Kerangka Konsep.....	50

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	51
3.1. Pendekatan Penelitian	51
3.2. Lokasi dan Jangka Waktu.....	57
3.3. Teknik Pengambilan dan Pengumpulan Data.....	58
3.4. Analisis Data.....	60
 BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	 64
4.1. Komisi Pelayanan Publik (KPP) Provinsi Jawa Timur	64
4.1.1. Kelembagaan KPP.....	64
4.1.2. Kedudukan KPP	65
4.1.3. Struktur KPP	65
4.1.4. Rekrutmen KPP (Normatif dan Empirik)	66
4.1.4. Tugas dan Kewajiban KPP	68
4.2. Kabupaten Sidoarjo	69
4.2.1. Keadaan Umum Demografi Kabupaten Sidoarjo	69
4.2.2. Penyelenggara Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo	73
4.3. Kabupaten Banyuwangi.....	81
4.3.1. Keadaan Umum Demografi Kabupaten Banyuwangi.....	81
4.3.2. Penyelenggara Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi.....	85
4.4. Kabupaten Lamongan	90
4.4.1. Keadaan Umum Demografi Kabupaten Lamongan.....	90
4.4.2. Penyelenggara Pelayanan Publik di Kabupaten Lamongan.....	94
4.5. Kota Blitar	100
4.5.1. Keadaan Umum Demografi Kota Blitar	100
4.5.2. Penyelenggara Pelayanan Publik di Kota Blitar	103
4.6. Kabupaten Kediri.....	109
4.6.1. Keadaan Umum Demografi Kabupaten Kediri.....	109
4.6.2. Penyelenggara Pelayanan Publik di Kabupaten Kediri	113
 BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	 115
5.1. Pelaksanaan Tugas KPP	115
5.1.1. Penanganan Pengaduan	116

5.1.2. Pengembangan Kelembagaan Internal	140
5.1.3. Pengembangan Kelembagaan Eksternal	143
5.2. Faktor Penghambat dan Pendukung Pelaksanaan Tugas KPP.....	157
5.3. Saran Publik dalam rangka Optimalisasi Peran KPP	160
BAB VI PENUTUP	162
6.1. Kesimpulan	162
6.1.1. Pelaksanaan Tugas KPP sebagai Lembaga Pengawas Eksternal	162
6.1.2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Tugas KPP	163
6.2. Rekomendasi.....	165
DAFTAR PUSTAKA	169
LAMPIRAN	
Lampiran Foto Kegiatan	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Tujuan, Karakteristik dan Metode Rancangan Penelitian Exploratory dan Descriptif	53
Tabel 4.1.	Jumlah Penduduk Kabupaten Sidoarjo Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin Tahun 2012.....	70
Tabel 4.2.	Jumlah Penduduk Kabupaten Sidoarjo Menurut Kelompok Umur Tahun 2012.....	72
Tabel 4.3.	Jumlah Penduduk Kabupaten Sidoarjo Usia Sekolah Menurut Jenjang Pendidikan Tahun 2012	72
Tabel 4.4.	Penduduk Usia 15 Tahun ke Atas Menurut Kegiatan Utama Tahun 2010 -2012	73
Tabel 4.5.	Jumlah Penduduk Kabupaten Banyuwangi Menurut Kecamatan dan Jenis kelamin Tahun 2012.....	82
Tabel 4.6.	Jumlah Penduduk Kabupaten Banyuwangi Menurut Kelompok Umur dan jenis Kelamin Tahun 2012.....	83
Tabel 4.7.	Jumlah Penduduk Kabupaten Banyuwangi Usia Sekolah Menurut Jenjang Pendidikan Tahun 2012.....	84
Tabel 4.8.	Penduduk Kabupaten Banyuwangi Usia 15 tahun ke Atas Menurut Kegiatan Utama Tahun 2010-2012	84
Tabel 4.9.	Jumlah Penduduk Kabupaten Lamongan Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin Tahun 2012	91
Tabel 4.10.	Jumlah Penduduk Kabupaten Lamongan Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin Tahun 2012	92
Tabel 4.11.	Jumlah Penduduk Kabupaten Lamongan Usia Sekolah Menurut Jenjang Pendidikan Tahun 2012	93
Tabel 4.12.	Penduduk Kabupaten Lamongan Usia 15 tahun ke Atas Menurut Kegiatan Utama Tahun 2010-2012.....	94
Tabel 4.13.	Jumlah Penduduk Kota Blitar menurut Jenis Kelamin Per Kecamatan Tahun 2012	101
Tabel 4.14.	Jumlah Penduduk Kota Blitar Menurut Kelompok Umur dan jenis Kelamin Tahun 2012.....	101
Tabel 4.15.	Penduduk Kota Blitar Usia Sekolah Menurut Jenjang Pendidikan Tahun 2012	102

Tabel 4.16.	Penduduk Kota Blitar Usia 15 tahun ke Atas Menurut Kegiatan Utama Tahun 2012.....	103
Tabel 4.17.	Layanan Peyelelesaian BPN Kota Blitar Tahun 2012.....	104
Tabel 4.18.	Jumlah Penduduk Kabupaten Kediri Menurut Jenis Kelamin Per Kecamatan Tahun 2012	110
Tabel 4.19.	Jumlah Penduduk Kabupaten Kediri Menurut Kelompok UmurTahun 2012	111
Tabel 4.20.	Jumlah Penduduk Kabupaten Kediri Usia Sekolah Menurut Jenjang PendidikanTahun 2012	112
Tabel 4.21.	Jumlah Penduduk Pencari Kerja Kabupaten Kediri	112
Tabel 5.1.	Jumlah Pengaduan Masyarakat yang Diterima KPP Menurut Daerah Terlapor Tahun 2011	117
Tabel 5.2.	Jumlah Pengaduan Masyarakat yang Diterima KPP Menurut Daerah Terlapor Tahun 2012	118
Tabel 5.3.	Jumlah Pengaduan Masyarakat yang Diterima KPP Menurut Daerah Terlapor Tahun 2013	119
Tabel 5.4.	Jumlah Pengaduan Masyarakat yang Diterima KPP Menurut Daerah Terlapor Tahun 2014	120
Tabel 5.5.	Jumlah Pengaduan Menurut Daerah Terlapor Tahun 2011-2014	121
Tabel 5.6.	Jumlah Pengaduan Berdasarkan Bidang Layanan Tahun 2012	122
Tabel 5.7.	Jumlah Pengaduan Berdasarkan Bidang Layanan Tahun 2013	123
Tabel 5.8.	Jumlah Pengaduan Berdasarkan Bidang Layanan Tahun 2014	125
Tabel 5.9.	Jumlah Pengaduan Berdasarkan Bidang Layanan Tahun 2012 - 2014	126
Tabel 5.10.	Data Jumlah Pengaduan yang Belum terselesaikan	140
Tabel 5.11.	Daftar Nama Lembaga (Radio dan LSM) yang Bermitra dengan KPP (Sebagai Pos Pengaduan Komisi Pelayanan Publik)	143
Tabel 5.12.	Rekapitulasi Jumlah Pengaduan Per Bulan	154
Tabel 5.13.	Lembaga Pengaduan di Kabupaten/Kota Lokasi Penelitian	155

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Kerangka Konsep.....	17
Gambar 5.1.	Mekanisme Pengaduan	129
Gambar 5.2.	Formulir Pengaduan Halaman 1	130
Gambar 5.3.	Formulir Pengaduan Halaman 2	131
Gambar 5.4.	SOP Penangan Pengaduan Halaman 1	132
Gambar 5.5.	SOP Penangan Pengaduan Halaman 2	133
Gambar 5.6.	SOP Surat Masuk Halaman 1	134
Gambar 5.7.	SOP Surat Masuk Halaman 2	135
Gambar 5.8.	SOP Surat Keluar Halaman 1	136
Gambar 5.9.	SOP Surat Keluar Halaman 2	137
Gambar 5.10.	SOP Penugasan Anggota Halaman 1	138
Gambar 5.11.	SOP Penugasan Anggota Halaman 2	139