

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN KERJA PRAKTEK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
1.4 Batasan Masalah	2
1.5 Manfaat Penelitian	2
1.6 Sistematika Penulisan	3
BAB II LANDASAN TEORI.....	4
2.1 Pelayanan Publik.....	4
2.1.1 Pelayanan	4
2.1.2 Publik	4
2.1.3 Pelayanan Publik.....	5
2.1.4 Standar Pelayanan Publik.....	6
2.1.5 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	7
2.1.6 Kualitas Pelayanan Publik.....	8
2.1.7 Administrasi Publik.....	9
2.1.8 Indeks kepuasan Masyarakat (IKM)	11
2.2 Flowchart Diagram.....	12

BAB III	PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK	16
3.1	Pelaksanaan Kerja Praktek.....	16
3.1.1	Lokasi Kerja Praktek.....	16
3.1.2	Jadwal dan Pelaksanaan Kerja Praktek.....	16
3.1.3	Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika	17
3.2	Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air	18
3.2.1	Struktur Organisasi Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air ...	19
BAB IV	HASIL ANALISI DAN PEMBAHASAN.....	20
4.1	Proses Pengaduan Aspirasi	20
4.2	Proses Penyelesaian Aspirasi	21
4.3	Laporan yang Diterima Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD)	24
4.4	Analisis Masalah	26
4.5	Rekomendasi Perbaikan Sistem	27
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	29
5.1	Kesimpulan	29
5.2	Saran	29
	DAFTAR PUSTAKA	31
	LAMPIRAN.....	32
	RIWAYAT HIDUP	32

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Sistematika Penulisan.....	3
Tabel 2 Simbol-Simbol <i>Flowchart</i>	14
Tabel 3 Kategori Aspirasi.....	22
Tabel 4 Aspirasi yang diterima SKPD	24

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika	17
Gambar 2 Struktur Organisasi Dinas Bina Marga Dan Sumber Daya Air.....	18
Gambar 3 <i>Flowchart</i> Proses Pengaduan.....	20
Gambar 4 <i>Flowchart</i> Penyelesaian Aspirasi	22

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** : Surat Pernyataan PA
- Lampiran 2** : Surat Pernyataan Perusahaan
- Lampiran 3** : Kerangka Acuan Kerja Praktek
- Lampiran 4** : Formulir Kehadiran Kerja Praktek
- Lampiran 5** : Formulir Penilaian Kerja Praktek
- Lampiran 6** : Formulir Kehadiran Bimbingan Kerja Praktek
- Lampiran 7** : Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika
- Lampiran 8** : Visi dan Misi Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air
- Lampiran 9** : Tugas dan Wewenang Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air