

DAFTAR ISI

	Hal
COVER.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DARTAR GAMBAR	xii
DAFTAR GRAFIK.....	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	14
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	14
1.4. Kegunaan Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA	
PEMIKIRAN & PROPOSISI.....	16
2.1. Tinjauan Pustaka.....	16
2.1.1. Strategi Pemerintahan.....	16
2.1.2. Manajemen Strategi.....	22
2.1.3. Persepsi.....	28
2.1.4. Masyarakat	32
2.1.5. Pemerintah Daerah	35
2.1.6. Layanan Pengaduan Masyarakat	
“LAPOR!” Kota Bandung.....	41
2.2. Kerangka Pemikiran	47

2.3	Proposisi.....	50
BAB III METODE PENELITIAN		51
3.1	Desain Penelitian	51
3.2	Teknik Penentuan Informan.....	52
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.3.1	Studi Pustaka	54
3.3.2	Studi Lapangan.....	54
3.4	Uji Keabsahan Data	57
3.5	Teknik Analisa Data	58
3.6	Lokasi dan Waktu Penelitian	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		60
4.1	Sejarah Kota Bandung	60
4.2	Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.....	63
4.3	Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat “LAPOR!” Kota Bandung.....	69
4.4	Strategi Pemerintah Kota Bandung untuk membangun Persepsi Masyarakat	80
4.4.1	Tujuan Pemerintah Kota Bandung dalam Membangun Persepsi Masyarakat pada Layanan Pengaduan Masyarakat “LAPOR!”	82
4.4.2	Lingkungan Pemerintah Kota Bandung dalam Membangun Persepsi Masyarakat pada Layanan Pengaduan Masyarakat “LAPOR!”	93
4.4.3	Pengarahan Pemerintah Kota Bandung dalam Membangun Persepsi Masyarakat pada Layanan Pengaduan Masyarakat “LAPOR!”	101

4.4.4 Tindakan Pemerintah Kota Bandung dalam Membangun Persepsi Masyarakat pada Layanan Pengaduan Masyarakat “LAPOR!”	110
4.4.5 Pembelajaran Pemerintah Kota Bandung dalam Membangun Persepsi Masyarakat pada Layanan Pengaduan Masyarakat “LAPOR!”	115
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	124
5.1 Kesimpulan	124
5.2 Saran	127
DAFTAR PUSTAKA	129
LAMPIRAN.....	133