

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN	7
A. Kerangka Teori	7
1. Kompetensi	7
1.1 Pengertian Kompetensi	7
1.2 Kategori Kompetensi	10
1.3 Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi.....	11
1.4 Tujuan Pengembangan Kompetensi Aparatur	15
B. Kompetensi Aparatur Pelayanan Publik	17
C. Pengertian Pendidikan dan Pelatihan	18
D. Pengertian Diklat Pelayanan Prima	19
1. Tujuan Diklat Pelayanan Prima	21
2. Manfaat Diklat Pelayanan Prima	21
3. Prinsip Pelayanan Prima	23
3.1 Pelayanan Prima Berdasarkan Konsep A3.....	23

4. Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan	25
5. Standar Pelayanan	28
6. Pendekatan Pelayanan	29
B. Kerangka Berfikir	30
BAB III PROSEDUR PENELITIAN	32
A. Desain Penelitian	32
B. Subjek Penelitian	32
C. Objek Penelitian	33
D. Batasan Istilah	33
E. Instrumen Penelitian	34
F. Teknik Pengumpulan Data	36
G. Teknik Analisis Data	37
H. Langkah-Langkah Penelitian	38
I. Rencana Pengujian Keabsahan Data	39
J. Tempat dan Waktu Penelitian	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Gambaran Lokasi Penelitian	43
1. Sejarah Terbentuknya Kecamatan Medan Helvetia.....	43
2. Letak Geografis.....	44
3. Kependudukan.....	47
3.1 Jumlah dan Kepadatan Penduduk	47
3.2 <i>Sex Ratio</i>	48
3.2.1 Tenaga Kerja	49
3.2.2 Agama	49
3.2.3 Etnis	50
4. Visi Misi Kecamatan Medan Helvetia	50

4.1	Visi.....	50
4.2	Misi	51
5.	Struktur Organisasi Kecamatan Medan Helvetia.....	51
B.	Peranan Pendidikan dan Pelatihan Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kompetensi Aparatur Pelayanan Publik	53
1.	Komitmen	53
2.	Integritas	55
3.	Tanggungjawab	56
4.	Kecakapan dan Keramahan	58
5.	Mengerti Kebutuhan Pelanggan	61
6.	Daya Tanggap dan Empati	63
7.	Etika dan Moralitas.....	64
C.	Pembahasan Hasil Penelitian	65
BAB V	PENUTUP.....	68
A.	Kesimpulan	68
B.	Saran.....	69
	Daftar Pustaka	71
	Lampiran-Lampiran	73

