

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR BAGAN.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	8
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Hasil Penelitian yang Relevan.....	11
2.2 Kajian Teori.....	13
2.2.1 Konsep Kualitas Pelayanan	13
2.2.1.1 Pengertian Kualitas.....	13
2.2.1.2 Pengertian Pelayanan	15
2.2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	16
2.2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	16
2.2.3 Jenis-jenis Pelayanan.....	17
2.2.4 Kualitas Pelayanan Publik.....	19
2.2.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Desain Penelitian	28
3.1.1 Jenis Penelitian	28
3.1.2 Metode Penelitian	29
3.1.3 Lokasi Penelitian	29
3.2 Subjek Penelitian.....	30

3.3	Definisi Operasional Penelitian.....	31
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.4.1	Jenis Data	34
3.4.2	Instrumen Pengumpulan Data	35
3.5	Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		38
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	38
4.1.1	Visi dan Misi Kecamatan Medan Denai.....	40
4.1.2	Jenis Pelayanan di Kantor Kecamatan Medan Denai.....	41
4.1.3	Kondisi Perangkat Kecamatan Medan Denai.....	43
4.1.4	Struktur Organisasi Kecamatan Medan Denai	46
4.1.5	Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kecamatan	47
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	55
4.2.1	Kesederhanaan.....	55
4.2.2	Kejelasan	57
4.2.3	Kepastian Waktu	61
4.2.4	Akurasi	62
4.2.5	Keamanan.....	62
4.2.6	Tanggung Jawab.....	63
4.2.7	Kelengkapan Sarana dan Prasarana.....	64
4.2.8	Kemudahan Akses	65
4.2.9	Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan.....	65
4.2.10	Kenyamanan.....	66
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	67
4.3.1	Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Medan Denai ..	67
4.3.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Medan Denai.....	72
BAB V PENUTUP.....		76
5.1	Kesimpulan.....	76
5.2	Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA		78