

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Hasil Penelitian Yang Relevan	7
2.2 Kajian Teori	11
2.2.1 Pengertian Pelayanan.....	11
2.2.2 Pengertian Pelayanan Publik.....	13
2.2.3 Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	15
2.2.4 Asas-asas pelayanan publik.....	18

2.2.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan.....	19
2.2.6 Kartu Nelayan	21
2.3 Kerangka Berfikir	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Desain Penelitian	27
3.1.1 Jenis Penelitian.....	27
3.1.2 Metode Penelitian	27
3.1.3 Lokasi Penelitian.....	28
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	28
3.2.1 Populasi.....	28
3.2.2 Sampel.....	29
3.3 Variabel Penelitian	29
3.4 Defenisi Operasional.....	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data	32
3.5.1 Jenis Data.....	32
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	33
3.6 Teknik Analisis Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Hasil Penelitian	38
4.1.1 Lokasi Penelitian.....	38

4.1.2 Pelayanan publik untuk nelayan dalam kepemilikan kartu nelayan di Dinas Perikanan dan Kelautan Kota Tanjung Balai (Studi di Kelurahan Pematang Pasir).....	41
4.1.3 Faktor-faktor yang menjadi penghambat pelayanan publik untuk nelayan dalam kepemilikan kartu nelayan di Dinas Perikanan dan Kelautan Kota Tanjung Balai (Studi di Kelurahan Pematang Pasir).....	58
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	59
BAB V PENUTUP	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	68

