

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	vii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Batasan Masalah.....	7
1.4. Rumusan Masalah	7
1.5. Tujuan Penelitian.....	8
1.6. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1. Kajian Teori	10
2.1.2. Kualitas Pelayanan Publik.....	10
2.1.2.1. Pelayanan	10
2.1.2.2. Publik	11
2.1.2.3. Pelayanan Publik.....	11
2.1.2.4. Indikator Kualitas Pelayanan	13
2.1.1. Pemekaran Daerah	16
2.2. Hasil Penelitian Yang Relevan.....	19
2.3. Kerangka Berpikir	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1. Desain Penelitian.....	26
3.1.1. Jenis Penelitian.....	26
3.1.2. Metode Penelitian	26
3.1.3. Lokasi Penelitian.....	27
3.2. Subjek Penelitian.....	27
3.3. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional	28
3.4. Teknik Pengumpulan Data	29
3.4.1. Jenis Data	29

3.4.2. Teknik Pengumpulan Data	29
3.4.3. Instrumen Pengumpulan Data	31
3.1. Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1. Hasil Penelitian	35
4.1.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	35
4.1.2. Deskripsi Hasil Penelitian	42
4.2. Pembahasan.....	83
BAB V PENUTUP	94
5.1. Kesimpulan	94
5.2. Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	99

