

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	v
DAFTAR BAGAN	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	14
1.3. Batasan Masalah.....	14
1.4. Rumusan Masalah	15
1.5. Tujuan Penelitian.....	15
1.6. Manfaat Penelitian	15
1.6.1 Manfaat Teoritis	15
1.6.2 Manfaat Praktis	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
2.1. Kajian Teori.....	17
2.1.1. Pengertian Kualitas	17
2.1.2. Pengertian Pelayanan	18
2.1.3. Pelayanan Publik.....	19
2.1.4. <i>Civic Responsibility</i>	20
2.1.5. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	23
2.1.6. Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	27
2.1.7. Standar Pelayanan Publik.....	30
2.1.8. Jenis-Jenis Pelayanan Publik	32

2.1.9. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik.....	33
2.1.10. Kualitas Pelayanan Publik.....	35
2.1.11. Indikator Kualitas Pelayanan Publik	37
2.2. Penelitian yang Relevan.....	39
2.3. Kerangka Berpikir.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1. Desain Penelitian.....	43
3.1.1. Jenis Penelitian	43
3.1.2. Metode Penelitian	44
3.1.3. Lokasi Penelitian	44
3.2. Subjek Penelitian.....	45
3.3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	46
3.3.1. Variabel Penelitian.....	46
3.3.2. Definisi Operasional	46
3.4. Teknik Pengumpulan Data	46
3.4.1. Jenis Data.....	46
3.4.2. Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.4.3. Instrumen Pengumpulan Data	49
3.5. Teknik Analisis Data	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1. Hasil Penelitian	54
4.2. Pembahasan.....	100
BAB V PENUTUP	105
5.1. Kesimpulan	105
5.2. Saran	109
DAFTAR PUSTAKA.....	111
LAMPIRAN.....	115