

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	24
C. Tujuan Penelitian.....	25
1. Tujuan Umum.....	25
2. Tujuan Khusus.....	25
D. Manfaat Penelitian.....	26
1. Manfaat Teoritis	26
2. Manfaat Praktis.....	27

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	29
A. Penelitian Terdahulu	29
B. Kerangka Dasar Teoritik	32
1. Administrasi	32
2. Administrasi Publik.....	42
3. Kualitas Pelayanan Publik.....	48
4. Indeks Kualitas Kebijakan Publik	53
5. Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112	62
6. Peraturan Walikota (Perwali)	66
C. Kerangka Pemikiran.....	70
D. Hipotesis.....	71
BAB III METODE PENELITIAN	73
A. Jenis Penelitian.....	73
B. Lokasi Penelitian	74
C. Populasi Dan Sampel	74
1. Populasi	74
2. Sampel	75
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	76
1. Sumber Data	76
2. Teknik Pengumpulan Data	78
E. Variabel Penelitian	79
F. Definisi Operasional Variabel.....	80
G. Skala Pengukuran.....	81
H. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	82
I. Teknik Analisis	84

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	86
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	86
1. Gambaran Umum Kota Probolinggo.....	86
2. Profil Satuan Polisi Pamong Praja Kota Probolinggo	107
B. Penyajian Data Fokus Penelitian.....	127
1. Karakteristik Responden	127
2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	139
3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	145
4. Indeks Kualitas Kebijakan Pada Implementasi Pelayanan NTPD 112 Kota Probolinggo.....	149
5. Analisis dan Interpretasi Data	153
BAB V PENUTUP.....	173
A. Kesimpulan.....	173
B. Saran.....	175
DAFTAR PUSTAKA	178
DAFTAR LAMPIRAN	189
SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT	203
CURRICULUM VITAE.....	204