

## DAFTAR ISI

<b>MOTTO</b> .....	<b>i</b>
<b>TANDA PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Rumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Manfaat Penelitian .....	<b>8</b>
E. Sistematika Penulisan .....	<b>9</b>
<b>BAB II KAJIAN TEORITIS</b> .....	<b>11</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	<b>11</b>
B. Kerangka Dasar Teoritik.....	<b>18</b>
1. Kebijakan Publik .....	<b>18</b>
a. Pengertian Kebijakan Publik .....	<b>18</b>
b. Analisis Kebijakan Publik .....	<b>22</b>
c. Tahapan Kebijakan Publik .....	<b>23</b>
d. Implementasi Kebijakan Publik .....	<b>25</b>
e. Evaluasi Kebijakan Publik .....	<b>33</b>

2. Pelayanan Publik .....	43
a. Definisi Pelayanan Publik .....	43
b. Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....	45
3. Inovasi Pelayanan Publik .....	46
4. Jelita sebagai Inovasi Pelayanan Publik .....	51
C. Kerangka Pemikiran.....	53
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>56</b>
A. Jenis Penelitian.....	56
B. Fokus Penelitian.....	57
C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	58
D. Sumber Data.....	59
E. Teknik Pengumpulan Data.....	60
F. Instrumen Penelitian .....	63
G. Analisis Data.....	63
H. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Triangulasi .....	66
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>68</b>
A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian .....	68
1. Gambaran Umum Kabupaten Probolinggo.....	68
a. Sejarah Kabupaten Probolinggo.....	68
b. Letak Geografis Kabupaten Probolinggo.....	69
c. Kondisi Demografi.....	71
2. Gambaran Umum Kecamatan Dringu Kabupatn Probolinggo .....	72
a. Kondisi Geografis Kecamatan Dringu .....	72
b. Kondisi Demografi Kecamatn Dringu .....	74
3. Gambaran Umum Kantor Kecamatan	
Dringu Kabupaten Probolinggo .....	75
a. Visi dan Misi Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo.....	75
b. Struktur Organisasi.....	75
c. Komitmen Bersama Pimpinan dan Staf Kecamatan Dringu.....	76

d. Maklumat Pelayanan Kecamatan Dringu.....	77
e. Jam Ekstra Layanan Administrasi di Kecamatan Dringu .....	78
B. Penyajian Data Fokus Penelitian .....	82
C. Analisis dan Interpretasi Data.....	121
1. Evaluasi Pelaksanaan Program Jam Ekstra Layanan Administrasi di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo .....	121
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam Pelaksanaan Program Jam Ekstra Layanan Administrasi di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo.....	129
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>135</b>
A. Kesimpulan .....	135
B. Saran .....	137
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>140</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>142</b>