

DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISIONALITAS SKRIPSI	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vi
KATA PENGANTAR	vii
PERSEMBAHAN.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Perbedaan dengan penelitian terdahulu	11
C. Kajian Teori.....	12
1. Pengertian Pelayanan Publik	12
2. Jenis Pelayan Publik.....	15
3. Unsur Unsur Pelayanan publik.....	17
4. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan.....	19
5. Azas, Prinsip dan Standart Pelayanan Publik.....	20
6. Kualitas pelayanan Publik.....	26
7. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	27

D. Kerangka Pemikiran	36
E. Pertanyaan penelitian.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	39
B. Fokus Penelitian	41
C. Lokasi dan Situs Penelitian	42
D. Sumber Data	43
E. Teknik Pengumpulan Data	44
F. Instrumen Penelitian	46
G. Analisis Data	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	48
B. Deskripsi Hasil Penelitian	50
C. Pembahasan	74
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	95
B. Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	101