

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A.Latar Belakang.....	1
B. Pembatasan dan Perumusan masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
A. Pengertian Pelayanan Publik	7
B. Jenis Pelayanan Publik.....	9
C. Unsur Pelayanan Publik	10

D. Asas, Prinsip Dan Standar Pelayanan Publik	12
E. Penyelenggara Pelayanan Publik	15
F. Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan	16
G. Kualitas Pelayanan Publik	16
H. Prinsip Pelayanan Publik	17
I. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	17
J. Indikator Kualitas Pelayanan Publik	19
K. Penelitian Terdahulu	23
L. Kerangka Pemikiran	26
M. Definisi Konsepsional Dan Operasional	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
A. Jenis Penelitian	30
B. Lokasi Penelitian.....	31
C. Jenis Data Dan Sumber Data	31
D. Pemberi Informasi Penelitian.....	32
E. Teknik Pengumpulan Data	32
F. Teknik Analisis Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN	38
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	38
B. Sajian Data	56
C. Diskripsi Analisis Data	62
BAB V PENUTUP.....	86
A. KESIMPULAN.....	86

B. SARAN 87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 4.1. Jumlah Dusun, RW dan RT menurut Desa	39
Tabel 4.2. Luas wilayah, Jumlah Penduduk, Kepadatan Penduduk menurut Desa di Kecamatan Polokarto Tahun 2019	40
Tabel 4.3. Jenis Pelayanan di Kecamatan Polokarto.....	55
Tabel 4.4 Karakteristik Pegawai Kecamatan	56
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Masyarakat	57
Tabel 4.6 Analisis Wawancara Dimensi Tangiabel	58
Tabel 4. 7 Analisis Wawancara Dimensi Reliability	59
Tabel 4.8 Analisis Wawancara Dimensi Responsiviness	59
Tabel 4.9 Analisis Wawancara Dimensi Assurance	60
Tabel 4.10 Analisis Wawancara Dimensi Emphaty.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Bagan Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 3.1 Analisis Data Model Interaktif	34
Gambar 4.1. Peta Wilayah Kecamatan Polokarto	38
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kecamatan Polokarto	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Lampiran 2. Surat Perijinan Penelitian

Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian

Lampiran 4. Hasil Wawancara