

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Kerangka Konsep.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	10
2.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	13
2.3 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	18
2.4 Konsepsi Pelayanan Publik.....	19
2.5 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	20
2.6 Penyelenggaraan Pelayanan Publik	21
2.7 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	22
2.8 Dimensi Dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	23
2.9 Maklumat Pelayanan publik	26
2.10 Manfaat Pelayanan Publik.....	28
2.11 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	31
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian	31
3.3 Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data	31
3.3.1 Sumber Data	31
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data	32
3.4 Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Sejarah Tempat Penelitian.....	35
4.2 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	36
4.3 Visi Dan Misi	36
4.3.1 Visi	36
4.3.2 Misi	37
4.4 Tugas Pokok Dan Fungsi	38
4.5 Struktur Organisasi	41
4.6 Hasil Penelitian Dan Pembahasan.....	42
4.6.1 Hasil Wawancara	42
4.7 Pembahasan	53
4.7.1 Kualiatas Pelayanan Publik Dikantor Camat Salang..	53
4.7.2 Faktor Pendukung Dan Penghambat.....	58

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	63



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi..... 41

