

DAFTAR ISI

HALAMAN

LEMBAR PESETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR BAGAN.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Pertanyaan Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORITIS.....	10
A. Teori Konsep Yang Diteliti.....	10

1.	Pengertian Pelayanan Publik	10
2.	Jenis pelayanan Publik	11
3.	Standar Pelayanan Publik	12
4.	Indikator Kualitas Pelayanan Publik	13
5.	Asas dan prinsip pelayanan publik.....	15
6.	Faktor – faktor pelayanan publik.....	16
7.	Pengertian PPID	17
8.	Jenis pelayanan PPID	18
B.	Penelitian Terdahulu.....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		27
A.	Tempat dan waktu penelitian.....	27
1.	Tempat penelitian.....	27
2.	Waktu penelitian	27
B.	Desain Penelitian	28
C.	Informan.....	29
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	30
E.	Teknik Keabsahan Data	31
F.	Teknik Analisis Data	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		36
A.	Deskripsi Partisipan	36

B.	Hasil	37
1.	Standar Pelayanan Publik	37
2.	Kendala Pelayanan Publik	43
C.	Pembahasan	48
1.	Standar Pelayanan Publik	48
2.	Kendala Pelayanan Publik	55
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, KETERBATASAN PENELITIAN DAN REKOMENDASI PENELITIAN.....		
A.	Kesimpulan	60
B.	Implikasi.....	61
C.	Keterbatasan Penelitian.....	61
D.	Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	62
DAFTAR PUSTAKA		63
LAMPIRAN.....		68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 E-mail	3
Gambar 1. 2 fitur PPID	4
Gambar 1. 3 Pra Riset	5
Gambar 1. 4 Pra Riset	6
Gambar 4 1 Hasil Observasi.....	40
Gambar 4 2 Hasil Observasi website ppid	41
Gambar 4 3 Kontak PPID	46
Gambar 4 4 Formulir online	47
Gambar 4 5 SOP Layanan Pengaduan.....	48
Gambar 4 6 SOP Layanan Permohonan Informasi	51
Gambar 4 7 Waktu Layanan.....	53
Gambar 4 8 Tampilan Webiste PPID.....	54
Gambar 4 9 Petugas Pelayanan	56
Gambar 4 10 Kontak & Formulir PPID	57



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian	28
Tabel 4. 1 Data Partisipan	37



DAFTAR BAGAN

Bagan 3 1 Teknik Keabsahan Data	32
Bagan 3 2 Teknik Analisis Data.....	33
Bagan 4. 1 Jumlah layanan pengaduan	42
Bagan 4. 2 Jumlah layanan permohonan informasi.....	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	68
Lampiran 2 Observasi	76
Lampiran 3 Foto saat wawancara dan observasi	78
Lampiran 4 Persetujuan Dosen Pembimbing (sempro)	80
Lampiran 5 Surat Persetujuan Seminar Proposal	81
Lampiran 6 Kartu Bimbingan Sempro	82
Lampiran 7 Perbaikan Seminar Proposal	83
Lampiran 8 Persetujuan Perbaikan Sempro	84
Lampiran 9 Surat Permohonan Observasi	85
Lampiran 10 Surat Persetujuan Observasi dari tempat penelitian	86
Lampiran 11 Persetujuan Dosen Pembimbing (Skripsi)	87
Lampiran 12 kartu konsultasi skripsi	88
Lampiran 13 Perbaikan Skripsi	89
Lampiran 14 Persetujuan Hasil Perbaikan	90
Lampiran 15 Hasil Turnitin	91

