

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR LAMPIRAN	viii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	4

BAB II KAJIAN TEORITIS DAN METODOLOGI PENELITIAN

A. Kajian Teoritis.....	6
1. Pelayanan Publik	6
1.1 Pengertian Pelayanan Publik	6
1.2 Jenis Pelayanan Publik	8
1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik.....	10
1.4 Asas Pelayanan Publik	13
1.5 Prinsip Pelayanan Publik	17
1.6 Standar Pelayanan Publik.....	22
1.7 Etiket Pelayanan Publik	26
2. Kualitas Pelayanan Publik	37

B. Kerangka Berfikir.....	39
C. Metodologi Penulisan.....	41

BAB III PEMBAHASAN

A. Deskripsi Kasus.....	43
B. Analisis Kasus.....	47

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	56
B. Saran	57

DAFTAR PUSTAKA..... **59**

LAMPIRAN **61**

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1: Permohonan Izin PKL.....	61
Lampiran 2: Surat Balasan Izin PKL	62
Lampiran 3: Lembar Kartu Konsultasi	63
Lampiran 4: Hasil Turnitin.....	64
Lampiran 5: Lembar Saran dan Perbaikan Karya Ilmiah	70