

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	8
1.4. Tujuan Penelitian	8
1.5. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	22
2.1. Penelitian Terdahulu	22
2.2. Konsep Pelayanan publik.....	27
2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	27

2.2.2.	Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	29
2.2.3.	Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	31
2.2.4.	Makna dan Tujuan Pelayanan Publik	36
2.2.5.	Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik.....	38
2.2.6.	Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	40
2.3.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik	42
2.3.1.	Faktor Kesadaran.....	42
2.3.2.	Faktor Aturan	43
2.3.4.	Faktor Organisasi.....	45
2.3.5.	Faktor Pendapatan	45
2.3.6.	Faktor Kemampuan dan Keterampilan	46
2.3.7.	Faktor Sarana Pelayanan	46
2.4.	Kerangka Berfikir	50
BAB III METODE PENELITIAN		53
3.1.	Jenis Pendekatan Penelitian.....	53
3.2.	Fokus dan Aspek Penelitian	55
3.3.	Lokasi dan Jangka Waktu Penelitian	55
3.4.	Sumber Data.....	57
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.6.	Teknik Analisis Data.....	63

BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	65
4.1. Gambaran Umum Pemerintahan Kabupaten Pidie Jaya	65
Gambar 4. 1. Peta Wilayah Kabupaten Pidie Jaya.....	67
4.1.1. Visi dan Misi Kabupaten Pidie jaya.....	68
4.2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	70
4.2.1. Visi Dan Misi	70
4.2.2. Tugas dan Fungsi.....	71
4.2.3. Struktur Organisasi	72
4.3. Gambaran Umum Dinas Kesehatan.....	76
4.3.1. Visi dan Misi	76
4.3.2. Tugas dan Fungsi.....	77
4.3.3. Struktur Organisasi	82
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	84
5.1. Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pecatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya Setelah Pemekaran Daerah	84
5.2. Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Pidie Jaya setelah Pemekaran Daerah.....	121
5.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Disdukcapil Pidie Jaya Setelah Pemekaran Daerah.....	153
5.3.1. Faktor Kesadaran.....	153
5.3.2. Faktor Kemampuan dan Keterampilan	156

5.3.3. Faktor Aturan	157
5.3.4. Faktor Organisasi.....	159
5.3.5. Faktor Pendapatan	161
5.3.6. Faktor Sarana Pelayanan	162
5.4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Dinkes Kabupaten Pidie Jaya Setelah Pemekaran Daerah	165
5.4.1. Faktor Kesadaran	166
5.4.2. Faktor Kemampuan dan Keterampilan	168
5.4.3. Faktor Aturan	170
5.4.4. Faktor Organisasi.....	171
5.4.5. Faktor Pendapatan	173
5.4.6. Faktor Sarana Pelayanan	175
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	179
6.1. Kesimpulan.....	179
6.2. Saran	181
DAFTAR PUSTAKA.....	183