

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
MOTTO.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
BAB II.....	15
KAJIAN TEORI.....	15
2.1 Pelayanan Publik	15
2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	18
2.3 Konsep Efektif dan Efisien Dalam Pelayanan Publik	20
2.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik.....	32
2.4.1 Sarana dan Prasarana.....	35

2.4.2 Kualitas SDM.....	36
2.4.3 Kepemimpinan.....	38
2.5 Kerangka Berfikir.....	35
BAB III.....	42
METODE PENELITIAN.....	42
3.1 Jenis Penelitian.....	42
3.2 Fokus Penelitian.....	43
3.3 Lokasi Penelitian.....	43
3.4 Informan Penelitian.....	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.5.1 Studi Kepustakaan.....	45
3.5.2 Studi Lapangan.....	45
3.6 Teknik Analisis Data.....	47
3.6.1 Penilaian Reduction (Reduksi Data).....	48
3.6.2 Data Display (Penyajian Data).....	49
3.6.3 Conclusion Drawing/verification	50
3.7 Definisi Operasional.....	50
BAB IV.....	54
KPPN PERCONTOHAN YOGYAKARTA	54
4.1 Latar Belakang Institusi.....	54
4.2 Profil Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Yogyakarta....	55
4.3 Kondisi Geografis.....	56
4.4 Wilayah Kerja.....	56
4.5 Visi, Misi, dan Motto.....	56
4.6 Tugas dan Fungsi.....	57

4.7 Struktur Organisasi.....	59
4.8 Sumber Daya Manusia.....	61
4.9 Fungsi Pelaksanaan Anggaran.....	63
4.10 Proses Bisnis SPAN.....	66
4.11 Modul Manajemen Komitmen.....	70
4.11.1 Modul Manajemen Supplier.....	71
4.11.2 Modul Manajemen Komitmen/Kontrak.....	72
4.12 Modul Manajemen Pembayaran.....	73
BAB V.....	75
PEMBAHASAN.....	75
I. Kualitas Pelayanan Pencairan Dana DI KPPN Percontohan Yogyakarta.....	75
5.1 Kesederhanaan/Kemudahan.....	76
5.2 Kejelasan Dan Kepastian Tentang Tata Cara.....	79
5.3 Keamanan.....	84
5.4 Keterbukaan.....	89
5.5 Keadilan yang merata.....	92
5.6 Waktu	95
II. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pencairan Dana di KPPN Percontohan Yogyakarta.....	102
5.7 Sarana dan Prasarana.....	102
5.8 Sumber Daya Manusia.....	112
5.8.1 Jumlah Pegawai	113

5.8.2 Pendidikan.....	115
5.8.3 Pelatihan	117
5.9 Kepemimpinan.....	123
5.9.1 Gaya Kepemimpinan	123
5.9.2 Motivasi	128
5.9.3 Informasi	131
BAB VI.....	133
Kesimpulan dan Saran.....	133
6.1 Kesimpulan.....	133
6.2 Saran.....	135
Daftar Pustaka.....	137