

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
INTISARI.....	iv
ABSTRACT.....	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Keaslian Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pelayanan Publik.....	13
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	13
2. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	15
3. Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	18

4. Standar Pelayanan Publik.....	19
5. Penyelenggara Pelayanan Publik.....	21
6. Pelaksana Pelayanan Publik.....	23
B. Direktorat Kemahasiswaan Universitas Gadjah Mada.....	24
1. Visi dan Misi Direktorat Kemahasiswaan Universitas Gadjah Mada.....	25
2. Struktur Organisasi Direktorat Kemahasiswaan Universitas Gadjah Mada.....	25
3. Tugas Direktorat Kemahasiswaan Universitas Gadjah Mada.....	26
C. Unit Kegiatan Mahasiswa Universitas Gadjah Mada.....	26
1. Fungsi Unit Kegiatan Mahasiswa Universitas Gadjah Mada.....	27
2. Syarat pendirian Unit Kegiatan Mahasiswa Universitas Gadjah Mada.....	28
3. Hak, kewajiban, dan larangan Unit Kegiatan Mahasiswa Universitas Gadjah Mada	28
4. Jenis-jenis Unit Kegiatan Mahasiswa Universitas Gadjah Mada.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Jenis Data.....	33
C. Lokasi Penelitian.....	39
D. Alat dan Teknik Pengumpulan Data.....	40
E. Teknik Analisis Data.....	42
BAB IV PEMBAHASAN	
A. Pelaksanaan Pelayanan Publik di Direktorat Kemahasiswaan Universitas Gadjah Mada Terhadap Unit Kegiatan Mahasiswa Universitas Gadjah Mada.....	43
1. Bentuk Pelayanan Publik Direktorat Kemahasiswaan Kepada Unit Kegiatan Mahasiswa.....	44
a. Pelayanan barang publik.....	44

b. Pelayanan jasa publik.....	48
c. Pelayanan administrasi.....	48
2. Pelaksanaan Pelayanan Publik Berdasarkan Asas Pelayanan Publik..	49
a. Asas Kepentingan Umum.....	49
b. Asas kepastian hukum.....	50
c. Asas kesamaan hak.....	53
d. Asas Keseimbangan hak dan kewajiban.....	54
e. Asas keprofesionalitas.....	60
f. Asas partisipatif.....	61
g. Asas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif.....	62
h. Asas keterbukaan.....	64
i. Asas akuntabilitas.....	68
j. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.....	68
k. Asas ketepatan waktu.....	70
l. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.....	72
B. Kendala yang Dihadapi Direktorat Kemahasiswaan Universitas Gadjah Mada Dalam Melaksanakan Pelayanan Publik Kepada Unit Kegiatan Mahasiswa.....	78
1. Sumber daya manusia.....	78
2. Sarana dan prasarana.....	80
3. Komunikasi.....	83
C. Mekanisme Penyampaian dan Penyelesaian Keluhan Terhadap Pelayanan Publik di Direktorat Kemahasiswaan Universitas Gadjah Mada.....	88
1. SIAP UGM.....	89
2. Pelaporan melalui audiensi dengan Humas dan/atau Rektor Universitas Gadjah Mada.....	90

3. Pelaporan melalui rapat bulanan bincang-bincang gelanggang.....	91
BAB V PENUTUP.....	94
A. Kesimpulan.....	94
B. Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA.....	97
LAMPIRAN.....	101