

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
DAFTAR ISTILAH	ix
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Kerangka Penelitian	7
BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN	9
2.1 Pasar Beringharjo	9
2.1.1 Pasar Beringharjo Barat	10
2.1.2 Pasar Beringharjo Timur.....	10
2.1.3 Pasar Beringharjo Tengah.....	11
2.2 Dinas Perindustrian dan Perdagangan.....	11
2.2.1 Gambaran Umum.....	11
2.2.2 Visi dan Misi.....	13
2.3 UPT Pusat Bisnis.....	14
2.3.1 Sejarah UPT Pusat Bisnis	14
2.3.2 Tugas UPT Pusat Bisnis.....	15
2.3.3 Visi dan Misi UPT Pusat Bisnis.....	16
2.3.4 Tugas Pokok dan Fungsi	17
2.3.5 Produk Pelayanan UPT Pusat Bisnis.....	21
2.4 Landasan Teori	25
2.4.1 Pelayanan Publik.....	25

2.4.2	Kualitas Pelayanan Publik.....	27
2.4.3	Indeks Kepuasan Masyarakat.....	31
2.4.4	Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat.....	32
2.5	Tinjauan Pustaka	34
2.6	Keaslian Penelitian	39
2.7	Metodologi Penelitian	40
2.7.1	Populasi dan Sampel	40
2.7.2	Teknik Pengumpulan Data.....	42
2.7.3	Teknik Pengolahan Data	44
2.8	Jenis dan Sumber Data	47
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN		49
3.1	Karakteristik Responden Kios.....	49
3.1.1	Karakteristik Responden Kios Berdasarkan Umur	49
3.1.2	Karakteristik Responden Kios Berdasarkan Pendidikan.....	50
3.1.3	Karakteristik Responden Kios Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
3.2	Karakteristik Responden Konter	51
3.2.1	Karakteristik Responden Konter Berdasarkan Umur.....	51
3.2.2	Karakteristik Responden Konter Berdasarkan Pendidikan	52
3.2.3	Karakteristik Responden Konter Berdasarkan Jenis Kelamin	53
3.3	Analisis Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat	53
3.3.1	Persyaratan	53
3.3.2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	55
3.3.3	Waktu Penyelesaian	57
3.3.4	Biaya/Tarif	58
3.3.5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	60
3.3.6	Kompetensi Pelaksana	61
3.3.7	Perilaku Pelaksana	62
3.3.8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	64
3.3.9	Sarana dan Prasarana.....	66
3.4	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat	68
3.4.1	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Pusat Bisnis.....	69



BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	71
4.1 Kesimpulan.....	71
4.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	77