

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	
KATA PENGANTAR	
INTISARI .....	i
ABSTRACT .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN .....	Viii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Gambaran Umum Pengadaan di Pemerintah Daerah Daerah Istimewa .....	12
1.3. Rumusan Masalah .....	14
1.4. Tujuan Penelitian .....	15
BAB II TINJAUAN LITERATUR .....	16
2.1. Pengertian Pelayanan Publik .....	16
2.2. Praktik Good Governance dalam Pelayanan Publik .....	18
2.3. Ruang Lingkup Pelayanan Publik .....	24
2.4. Penyelenggaraan Pelayanan Publik atau Pelayanan Umum .....	26

2.5. Indikator Kualitas Pelayanan Publik .....	31
2.6. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik .....	44
2.7. Alur Pikir Penelitian .....	70
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>72</b>
3.1. Pendekatan Penelitian .....	72
3.2. Gambaran Umum Unit Layanan Pengadaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta .....	73
3.3. Batasan Penelitian .....	75
3.4. Sumber Data .....	78
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	79
3.6. Waktu Penelitian .....	82
3.7. Teknik Analisa Data .....	82
3.8. Uji Keabsahan Data .....	83
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>85</b>
4.1. Kualitas Pelayanan Publik Unit Layanan Pengadaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta .....	85
4.2. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Unit Layanan Pengadaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta .....	95
4.3. Interpretasi Hasil Penelitian .....	111
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>141</b>
5.1. Kesimpulan .....	141
5.2. Saran .....	142

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Reaksi Masyarakat Pengguna Jasa Ketika Dimintai Uang Rokok .....	6
Tabel 2.1 Acuan Petugas Pelayanan .....	19
Tabel 2.2 Karakteristik Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	30
Tabel 2.3 Indikator Kualitas Layanan .....	37
Tabel 4.1 Honorarium Pokja ULP Per Paket Pengadaan Pekerjaan Konstruksi dan Barang .....	97
Tabel 4.2 Honorarium Pokja ULP Per Paket Pengadaan Jasa Konsultansi dan Jasa Lainnya .....	98
Tabel 4.3 Indikator Kualitas Layanan Berdasarkan Temuan Penelitian .....	124
Tabel 4.4. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Berdasarkan Temuan Penelitian .....	131

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Alur Pikir Model Kualitas Pelayanan Publik .....	71
--	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Pedoman Wawancara Kualitas Pelayanan ULP Pemprov DIY

Tabel Data Jumlah Peserta yang Mengikuti Lelang di Pemerintah Daerah

Daerah Istimewa Yogyakarta

Tabel Beban Paket Per Anggota Pokja ULP