

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Pertanyaan Penelitian	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
1.6. Proses Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Konsep Pelayanan Publik	9
2.1.1. Definisi pelayanan publik	9
2.1.2. Asas pelayanan publik	11
2.1.3. Prinsip-prinsip pelayanan	12
2.1.4. Ruang lingkup pelayanan publik	12
2.1.5. Reformasi pelayanan publik	13
2.2. Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik	14
2.2.1. Kualitas pelayanan publik.....	14
2.2.2. Dimensi pelayanan publik	16
2.2.3. Kinerja unit pelayanan publik yang ideal	17
2.2.4. Profil kinerja pelayanan publik.....	19

2.3. Evaluasi Kinerja <i>Ongoing Performance Management and Measurement (OPM&M) Cycle</i>	20
2.4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	25
2.5. Strategi Peningkatan Kinerja.....	27
BAB III LATAR BELAKANG KONTEKSTUAL PENELITIAN.....	30
3.1. Deskripsi Tempat Penelitian	30
3.2. Visi dan Misi	35
3.3. Sumber Daya Manusia	36
3.4. Pelayanan Publik Dinas Dikbudpora Kabupaten Purworejo.....	37
3.4.1. Rentang kendali pelayanan	37
3.4.2. Ruang lingkup pelayanan.....	39
BAB IV RANCANGAN PENELITIAN	40
4.1. Rasionalitas Pemilihan Objek Penelitian	40
4.2. Jenis Penelitian	40
4.3. Metode Penelitian.....	41
4.4. Teknik Pengumpulan Data	43
4.4.1. Wawancara.....	43
4.4.2. Observasi	45
4.4.3. Studi dokumen	45
4.5. Sumber Data	46
4.5.1. Data primer	46
4.5.2. Data sekunder	46
4.6. Teknik Analisis Data	46
4.7. Uji Keabsahan Data.....	49
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
5.1. Jawaban atas Pertanyaan tentang Kriteria Kinerja Pelayanan Publik Dinas Dikbudpora Kabupaten Purworejo	50
5.1.1. Data	50
5.1.2. Analisis	73
5.1.3. Simpulan.....	100
5.2. Jawaban atas Pertanyaan Tentang Kriteria Kinerja Berdasarkan LAKIP	101
5.2.1. Data.....	101
5.2.2. Analisis	110

5.2.3. Simpulan	110
5.3. Jawaban atas Pertanyaan Tentang Kriteria Indikator Kinerja Menurut Kuadran Friedman	111
5.3.1. Data	111
5.3.2. Analisis	121
5.3.3. Simpulan	122
5.4. Jawaban atas Pertanyaan Tentang Faktor yang Mempengaruhi Kinerja..	123
5.4.1. Data	123
5.4.2. Analisis	123
5.4.3. Simpulan	124
5.5. Jawaban atas Pertanyaan Tentang Strategi Peningkatan Kinerja	124
5.5.1. Data	124
5.5.2. Analisis	125
5.5.3. Simpulan	126
5.6. Pembahasan	126
BAB VI SIMPULAN DAN REKOMENDASI	128
6.1 Simpulan.....	128
6.2 Rekomendasi	129
DAFTAR PUSTAKA	130