

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
INTISARI	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Pertanyaan Penelitian.....	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	10
F. Ruang Lingkup Penelitian	10
G. Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Pelayanan Publik	13
B. Pelayanan Prima dalam Pelayanan Publik.....	15
C. Penilaian Kinerja Organisasi Sektor Publik	17
D. IFCE Sebagai Alat Penilai Kualitas Kinerja.....	21
E. Pelayanan Prima Dalam Pendekatan IFCE.....	23
F. Alasan Memilih IFCE.....	24
G. Keuntungan Mengadopsi IFCE	26
H. Nilai dan Konsep IFCE.....	27
I. Tujuan dan Maksud dari Kriteria yang ada dalam IFCE.....	33
J. Kriteria-kriteria IFCE	34
K. Rerangka untuk Kinerja Pengadilan yang Unggul (<i>Excellent Court</i>)	43
L. Penilaian Kinerja Pengadilan yang Unggul	46

BAB III METODE PENELITIAN	50
A. Desain Penelitian	50
B. Tahapan Penelitian.....	51
C. Metode Pengumpulan Data.....	52
D. Teknik Pengolahan Data.....	54
E. Teknik Analisis Data	55
F. Pengukuran Kinerja dan Kemajuan	68
G. Teknik Penarikan Kesimpulan.....	69
H. Langkah-langkah Pengerjaan	70
I. Profil Pengadilan Agama Jepara	70
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	78
A. Gambaran Umum Penelitian.....	78
B. Analisis Berdasarkan Kriteria IFCE	79
C. Penilaian Berdasarkan Referensi dan <i>Scoring Guidelines</i> IFCE.....	121
D. Hasil Penilaian	126
E. Usulan dan Rencana Perbaikan untuk Pengadilan Agama Jepara....	175
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	189
A. Kesimpulan	189
B. Saran	190
DAFTAR PUSTAKA	192
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar Informan	54
Tabel 3.2 Penilaian Atas Pendekatan dan Penyebarluasan	60
Tabel 3.3 Penilaian Kinerja Pengadilan	60
Tabel 3.4 Pemberian Skor Tertimbang	62
Tabel 3.5 Pemberian Golongan untuk Total Skor.....	63
Tabel 4.1 Objek Keterbukaan Informasi.....	117
Tabel 4.2 Tabel Data Hasil dengan Menggunakan Referensi IFCE	162

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pengadilan Unggul	45
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Pengadilan Agama Jepara	76