

DAFTAR ISI

COVER	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
INTISARI	v
ABSTRACT	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Tesis	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Pengantar	9
B. Penelitian Terdahulu	9
C. Kualitas Pelayanan Publik	11
D. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	16
E. Kerangka Pemikiran	23
BAB III. METODE PENELITIAN	24
A. Jenis Penelitian	24
B. Objek dan Subjek Penelitian	25
C. Metode Pemilihan Informan	25
D. Sumber Data	26
E. Metode Pengumpulan Data	27



F. Metode Analisa Data.....	28
G. Validasi Data.....	30
BAB IV. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	32
A. Gambaran Umum Badan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Gunungkidul	32
B. Struktur Organisasi Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Gunungkidul	34
C. Karakteristik Informan.....	36
D. Kondisi Pelayanan Publik Badan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Gunungkidul.....	38
BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Kualitas Pelayanan Publik BKAD Gunungkidul	41
B. Dukungan Sistem Informasi Manajemen BKAD Gunungkidul	48
C. Kondisi Struktural Birokrasi BKAD Gunungkidul.....	51
D. Kapabilitas Aparat Pelayan BKAD Gunungkidul.....	54
BAB VI. PENUTUP	58
A. Kesimpulan	58
B. Rekomendasi Kebijakan	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN.....	64
Lampiran 1. <i>Mapping Research</i>	64
Lampiran 2. Struktural Organisasi BKAD Gunungkidul.....	67
Lampiran 3. Pedoman Wawancara	68
Lampiran 4. Pedoman Observasi	78
Lampiran 5. Pedoman Dokumentasi	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BKAD Gunungkidul	4
Tabel 2.1 Definisi Operasional Variabel	21
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	26
Tabel 4.1 Struktur Organisasi Badan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Gunungkidul	34
Tabel 4.2 Nama dan Keterangan Informan.....	37
Tabel 4.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BKAD Gunungkidul	38



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 3.1 Model Interaktif Analisis Data.....	29
Gambar 5.1 Konsultasi Pelayanan BKAD Gunungkidul.....	46
Gambar 5.2 Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD)	50