

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GRAFIK	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
INTISARI	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Penelitian Relevan	11
BAB II KAJIAN TEORI	
2.1 Pelayanan Publik	13
2.1.1 Standar Pelayanan Publik	16
2.2 Kinerja Organisasi	18
2.2.1 Pengukuran Kinerja	21
2.3 Mekanisme Penanganan Keluhan	24
2.4 Faktor Pendorong Kinerja UPIK	28
2.4.1 Gaya Kepemimpinan	29
2.4.2 Budaya Organisasi	35
2.4.3 Partisipasi	39
2.4.4 Koordinasi	44

2.5 Kerangka Pemikiran	49
2.6 Definisi Konsep	52
2.7 Definisi Operasional	53
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian	57
3.2 Lokasi dan Subyek Penelitian	57
3.3 Teknik Pengumpulan Data	58
3.4 Prosedur Analisis Data	59
3.5 Verifikasi Data	60
 BAB IV HASIL PENELITIAN	
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	62
4.2 Lahirnya UPIK	65
4.3 Dasar hukum dikeluarkannya UPIK	66
4.4 Tugas dan Tujuan UPIK	67
4.5 Media dan mekanisme pelayanan UPIK	68
4.6 Hasil kajian Kinerja UPIK menurut Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK) UGM	73
 BAB V PEMBAHASAN	
5.1 Deskripsi data hasil penelitian	80
5.1.1 Kinerja UPIK	80
5.1.1.1 Hambatan dan Tantangan yang muncul	89
5.1.1.2 Komitmen Pemerintah Kota Yogyakarta dan Walikota mempertahankan UPIK	92
5.1.2 Faktor Pendorong Kinerja UPIK	93
5.1.2.1 Gaya Kepemimpinan	93
5.1.2.1.1 Walikota Yogyakarta	93
5.1.2.1.2 Kepala Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta	99
5.1.2.2 Budaya Organisasi	106

5.1.2.3 Partisipasi Masyarakat.....	112
5.1.2.4 Koordinasi	117
5.2 Pembahasan	119
5.2.1 Analisis Kinerja UPIK	119
5.2.1.1 Produktivitas; efektivitas dan efisiensi	120
5.2.1.2 Keterbukaan informasi.....	137
5.2.1.3 Keadilan dalam Pelayanan.....	143
5.2.1.4 Ketersediaan agenda/prioritas kerja.....	147
5.2.1.5 Kemampuan mengembangkan program kerja	157
5.2.2 Analisis faktor pendorong keberhasilan UPIK.....	164
5.2.2.1 Gaya kepemimpinan	164
5.2.2.2 Budaya organisasi	175
5.2.2.3 Partisipasi	178
5.2.2.4 Koordinasi.....	179
5.3 Analisis Keterkaitan Kinerja UPIK dengan Faktor yang Mendorong Keberhasilan.....	182
BAB VI PENUTUP	
6.1 Kesimpulan	192
6.2 Saran	194

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN