

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Pertanyaan Penelitian	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
F. Proses Penelitian	5
G. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Evaluasi	9
B. Strategi	14
C. Kualitas Pelayanan	15
D. Penelitian-penelitian sebelumnya	20
E. Kerangka Berpikir	24
BAB III LATAR BELAKANG KONTEKSTUAL OBJEK	
PENELITIAN.....	25
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	25

B. Struktur Organisasi.....	27
BAB IV RANCANGAN PENELITIAN	34
A. Rasionalitas Obyek Penelitian	34
B. Jenis Penelitian	35
C. Metode Penelitian	37
D. Sumber Data	38
E. Teknik Pengumpulan Data	39
F. Teknik Analisis Data	41
G. Pengujian Data	44
H. Ruang Lingkup	45
I. Tempat dan Waktu Penelitian	45
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Proses Pelaksanaan Pelayanan Publik	46
1. Standar Pelayanan	46
2. Sumber Daya Aparatur	50
3. Penyediaan Sarana dan Prasarana	51
B. Analisis Data dan Hasil	53
1. Standar Pelayanan	53
2. Sumber Daya Aparatur	57
3. Penyediaan Sarana dan Prasarana	58
C. Penilaian Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat	66
D. Deskripsi Karakteristik Responden	72
E. Rekomendasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	75
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85