

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
UCAPAN TERIMAKASIH	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR DIAGRAM	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Variabel Penelitian	6
D. Tujuan Penelitian	5
E. Kegunaan Penelitian	7
1. Secara Teoritis	7
2. Secara Kebijakan.....	8
3. Secara Praktis	8
4. Secara Isu	8
F. Definisi Operasional	8
1. Pelayanan	9
2. Wilayah	10
3. Kecamatan	10
4. Kepolisian Republik Indonesia (POLRI).....	11
5. Puskesmas	11
6. Pemerintahan yang Baik	12
G. Asumsi dan Hipotesis	12
1. Asumsi.....	12
2. Hipotesis.....	13
H. Tinjauan Teori	13

I. Metodologi Penelitian	18
1. Metode Penelitian.....	18
2. Teknik Penelitian	18
a. Wawancara	18
b. Angket	18
c. Studi Dokumentasi	19
d. Studi Literatur	19
3. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	19
J. Populasi dan Sampel Penelitian	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	22
A. Tinjauan Umum tentang Pelayanan	22
1. Pengertian Pelayanan	22
2. Asas-asas pelayanan.....	25
3. Prinsip-Prinsip Pelayanan	26
4. Standar Pelayanan	28
5. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	30
6. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan	31
B. Tinjauan Umum tentang Pemerintahan Kecamatan.....	33
1. Pengertian Kecamatan	33
2. Perencanaan Pembangunan Kecamatan	34
3. Susunan Organisasi Pemerintahan Kecamatan	38
4. Tugas Pemerintah Kecamatan	39
C. Tinjauan Umum tentang Pemerintahan yang Baik	41
1. Pengertian Pemerintah	41
2. Pemerintahan yang Baik	44
3. Prinsip-Prinsip Pemerintahan yang Baik.....	46
4. Pilar-Pilar Pemerintahan yang Baik	48
D. Peraturan yang Mendasari Pelayanan Publik	50
1. Undang-Undang No 25 Th 2009 tentang pelayanan publik ..	50
2. Undang-Undang No 36 Th 2009 tentang Kesehatan	52
3. Undang-Undang No 2 Th 2002 tentang POLRI	57
4. Peraturan Pemerintah RI No 19 Th 2008 tentang Kecamatan	63

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	66
A. Metode Penelitian	66
B. Prosedur Penelitian	67
C. Teknik Pengumpulan Data ..	68
1. Wawancara .	68
2. Angket .	69
3. Studi Dokumentasi .	69
4. Studi Literatur .	70
D. Populasi dan Sampel	70
1. Populasi	70
2. Sampel	71
E. Operasional Variabel	73
F. Persiapan Pengumpulan Data.....	75
G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	89
BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	93
A. Gambaran Umum Wilayah Kecamatan Jalancagak.....	93
1. Profil Kecamatan Jalancagak	93
2. Profil Kepolisian Sektor Jalancagak.....	97
3. Profil Puskesmas jalancagak ..	102
B. Data Hasil Wawancara	107
C. Analisis Data Angket Berdasarkan Prosentase.....	124
D. Data Hasil Pengujian Korelasi	127
E. Pengujian Hipotesis.....	128
F. Pembahasan Penelitian.....	131
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	141
A. Kesimpulan	141
B. Saran	146
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	