

DAFTAR ISI

COVER	i	
HALAMAN JUDUL	ii	
ABSTRAK	iii	
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv	
PENGESAHAN SKRIPSI	v	
PERNYATAAN KEASLIAN	vi	
MOTTO	vii	
KATA PENGANTAR	viii	
DAFTAR ISI	x	
DAFTAR TABEL	xv	
DAFTAR GAMBAR	xvi	
BAB I	PENDAHULUAN	
	A. Latar Belakang	1
	B. Rumusan Masalah	15
	C. Tujuan Penelitian	15
	D. Kegunaan Penelitian	15
	E. Penegasan Judul	16
	F. Sistematika Pembahasan	17
BAB II	KERANGKA KONSEPTUAL	
	A. Manajemen	19
	1. Pengertian manajemen	19
	2. Pendekatan studi manajemen	20
	3. Fungsi-fungsi manajemen	22
	4. Model manajemen	30
	B. Pelayanan	36
	1. Pengertian pelayanan	36

2. Strategi melaksanakan pelayanan	37
C. Pelayanan Publik	39
1. Pengertian pelayanan publik	39
2. Prinsip-prinsip pelayanan publik	41
3. Jenis-jenis pelayanan publik	42
4. Hakikat dan asas pelayanan publik	44
5. Paradigma pelayanan publik	45
6. Penyelenggaraan pelayanan publik	47
7. Etika dalam pelayanan publik	51
D. Manajemen Pelayanan Publik	52
1. Arti penting manajemen pelayanan publik	53
2. Prinsip-prinsip manajemen pelayanan publik	54
E. Standar Pelayanan	55
1. Pengertian standar pelayanan	55
2. Prinsip-prinsip standar pelayanan	57
3. Komponen-komponen standar pelayanan	58
4. Manfaat standar pelayanan	60
F. Pelayanan Berkualitas	61
1. Konsep pelayanan berkualitas	62
2. Pengukuran kualitas pelayanan publik	63
3. Hambatan memberikan pelayanan publik berkualitas	65
4. Strategi peningkatan kinerja pelayanan publik	66
G. Wisata	68
1. Pengertian wisata	68
2. Bentuk-bentuk pariwisata	69
3. Wisata sebagai sistem	72
4. Wisata sebagai industri	74
5. Wisata berwawasan lingkungan	78
6. Tata kelola wisata yang baik	80

7. Sapta pesona wisata	84
8. Manfaat wisata bagi negara.....	85
H. Good Governance	86
1. Pengertian <i>good governance</i>	86
2. Prinsip-prinsip <i>good governance</i>	87
3. Penerapan <i>good governance</i> dalam pelayanan publik	91
I. Telaah Pustaka	92
1. Efektivitas pengaturan standar pelayanan minimal dalam perspektif desentralisasi di Indonesia.....	92
2. Implementasi standar mutu pelayanan masyarakat oleh polisi RW Polsek Kelapa Gading dalam rangka mewujudkan kamtibmas studi penerapan ISO 9001-2008 standar mutu pelayanan di RW 012 Kel. Pegangsaan Dua Kec. Kelapa Gading.....	93
3. Upaya Pemerintah Kabupaten Malang dalam meningkatkan kualitas wisata Pantai Balekambang	94

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	96
B. Lokasi Penelitian	97
C. Sumber Data	99
1. Data primer	99
2. Data sekunder.....	103
D. Metode Pengumpulan Data	104
1. Metode observasi	104
2. Metode wawancara	104
3. Metode dokumentasi	105
E. Teknik Analisa Data	106
1. Pengumpulan data	106
2. Reduksi data.....	107

3. Penyajian data	107
4. Penarikan kesimpulan	108
F. Keabsahan Data	109
1. Trianggulasi dengan sumber data	110
2. Trianggulasi dengan metode	111
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN
A. Diskripsi Lokasi Penelitian	112
1. Gambaran umum Kabupaten Tuban	112
a. Sejarah Kabupaten Tuban	112
b. Keadaan geografi.....	116
c. Kondisi demografi	118
d. Kondisi ekonomi	120
e. Kondisi pendidikan	123
f. Aspek kesehatan	125
g. Aspek agama	126
2. Gambaran Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban	128
a. Sejarah Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban	128
b. Visi dan misi	129
c. Keadaan pegawai Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban.....	131
d. Struktur organisasi.....	132
e. Tugas pokok dan fungsi	136
f. Sarana dan prasarana	151
3. Penyajian Data	153
a. Standar pelayanan wisata Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban.....	153
b. Kualitas pelayanan wisata Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban.....	178

c. Faktor-faktor pendukung dan penghambat standar pelayanan wisata Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban.....	196
B. Pembahasan.....	208
1. Standar pelayanan wisata Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban	208
2. Kualitas pelayanan wisata Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban	214
3. Faktor-faktor pendukung dan penghambat standar pelayanan wisata Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban	217
C. Hasil Temuan	230
 BAB V	 KESIMPULAN DAN SARAN
A. Kesimpulan.....	234
B. Saran	235
 DAFTAR PUSTAKA	 237
 LAMPIRAN-LAMPIRAN	