

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Definisi konsep	7
F. Sistematika Pembahasan	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	10
B. Kerangka Teori.....	12
1. Pelayanan Publik (<i>Public Service</i>).....	12
a. Pengertian Pelayanan Publik (<i>Public Service</i>).....	12
b. Kualitas Pelayanan Publik.....	14
c. Penyelenggaraan pelayanan publik	16
2. Birokrasi.....	19
3. Reformasi Birokrasi	20

4. Reformasi Birokrasi Dalam Perspektif Islam	29
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	32
B. lokasi Penelitian	33
C. Jenis Dan Sumber Data	33
D. Tahap - Tahap Penelitian	36
E. Teknik Pengumpulan Data.....	37
F. Teknik Validitas Data	42
G. Teknik Analisis Data.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	47
1. Setting Lokasi	47
2. Setting Subjek	55
B. Penyajian Data	59
1. Fungsi pelayanan publik (<i>public service</i>) di Sub Bagian ORTALA dan Kepegawaian.....	59
2. Proses pelayanan publik (<i>public service</i>) di Sub Bagian ORTALA dan Kepegawaian.....	71
3. Pelayanan publik sebelum reformasi birokrasi di Sub Bagian ORTALA dan Kepegawaian	73
4. Pelayanan publik pasca reformasi birokrasi di Sub Bagian ORTALA dan Kepegawaian.....	78
C. Pembahasan Hasil Penelitian (Analisis Data)	85
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	98
B. Saran dan rekomendasi	99
C. Keterbatasan penelitian	100
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

3.1 Tahap-tahap penelitian.....	36
4.1 Struktur Organisasi	51
4.2 Pola pelayanan publik sebelum dan sesudah reformasi birokrasi	92

DAFTAR TABEL

2.1	Tabel karakteristik penyelenggaraan pelayanan publik	17
3.1	Pengumpulan Data Penelitian	41
4.1	Perbandingan Pelayanan Publik (<i>public service</i>) sebelum dan sesudah reformasi birokrasi.....	81