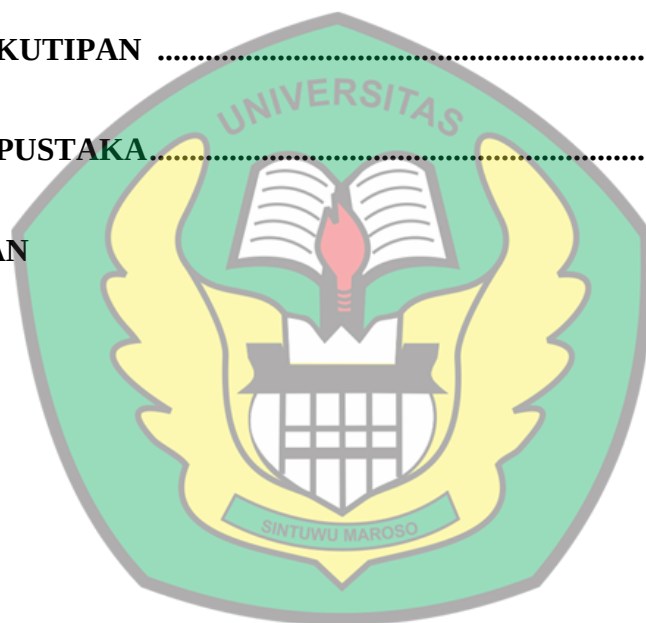


DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN I	i
HALAMAN PENGESAHAN II.....	ii
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN ALUR PIKIR	15
A. Kajian Pustaka	15
1. Konsep Pelayanan.....	15
2. Konsep Pelayanan Publik	17
3. Jenis Pelayanan Publik.....	21
4. Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	23
5. Faktor-Faktor yang mempengaruhi pelayanan	24

B. Landasarn Teoritis dan Kepustakaan yang Relevan.....	25
C. Kerangka Pikir	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Tipe dan Dasar Penelitian	28
B. Definisi Konsep.....	28
C. Jenis Data.....	30
D. Sumber Data dan Teknis Pengumpulan Data.....	30
E. Instrumen Penelitian.....	32
F. Analisis Data	33
G. Lokasi Penelitian.....	34
H. Waktu dan Jadwal Penelitian.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	36
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	36
1. Sejarah terbentuknya Kantor Kelurahan Lawanga Tawongan	36
2. Struktur Organisasi dan Tata Kerja	38
3. Keadaan Aparatur Sipil Negara (ASN)	50
4. Sarana dan Prasarana	53
A. Hasil dan Pembahasan	55
1. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Lawanga Tawongan Kecamatan Poso Kota Utara	55
a. Kehadiran Aparut Kelurahan	57
b. Akurasi Pelayanan	59
c. Kesopanan dan Keramahan.....	60
d. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan.....	61

e. Kenyamanan Pelayanan	62
f. Atribut Pelayanan	63
BAB V KESIMPULAN	65
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	66
DAFTAR KUTIPAN	67
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Nomor

1. Jumlah Aparatur Sipil Negara (ASN) menurut Jenis Kemplamin	51
2. Keadaan Aparatur Sipil Negara Berdasarkan Tingkat Pendidikan	52
3. Keadaan Pegawai menurut Pangkat dan Golongan.....	53
4. Keadaan Sarana pada Kantor Kelurahan.....	54



DAFTAR GAMBAR

1. Bagan Alur Pikir27
2. Tabel Waktu dan Jadwal Penelitian.....35

