

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Kajian Teori	11
1. Peran Strategis Pelayanan Publik	11
2. Pelayanan Publik yang Efisien dan Responsif	12
3. Partisipasi dalam Pelayanan Publik	15
4. Kebijakan Publik	18
5. Konsep Jasa (Layanan Publik)	23
6. Konsep Kepuasan Kerja	33
B. Hasil Penelitian yang Relevan	38

BAB III : METODE PENELITIAN	40
A. Kerangka Pemikiran	40
B. Hipotesis	41
C. Desain Penelitian	42
D. Definisi, Operasionalisasi, dan Pengukuran Variabel	42
E. Jenis, Sumber dan Pengumpulan Data	45
F. Metode Analisis	48
BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN	50
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	50
B. Uji Kuesioner	56
C. Uji Klasik	60
D. Analisis Deskriptif	64
1. Kepuasan Layanan Ketentraman dan Ketertiban	64
2. Kepuasan Layanan Pembinaan Masyarakat	66
3. Kepuasan Layanan KTP	68
4. Kepuasan Kerja sebagai Ketua RT dan RW	70
E. Analisis Pengaruh antar Variabel	74
F. Pembahasan	77
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	91
A. Kesimpulan	91
B. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	

Kuesioner	98
Daftar Wawancara	103
Data Penelitian	

DAFTAR TABEL

Nomor	Nama Tabel	Hal.
Tabel 1.1.	Kepuasan Kerja Ketua RT dan RW	7
Tabel 3.1.	Definisi Operasionalisasi Variabel Penelitian	42
Tabel 3.2.	Data Kelurahan di Kecamatan Taman Sari	46
Tabel 4.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan	57
Tabel 4.2.	Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja	59
Tabel 4.3.	Statistik Kepuasan atas Ketentraman dan Ketertiban	66
Tabel 4.4.	Statistik Kepuasan atas Pembinaan Masyarakat	68
Tabel 4.5.	Statistik Kepuasan atas Layanan KTP	70
Tabel 4.6.	Statistik Kinerja	71
Tabel 4.7.	Hasil Analisa Regresi Berganda Linear	77
Tabel 4.8.	Kesungguhan Pegawai	78
Tabel 4.9.	Penanganan Keluhan Tramtib	81
Tabel 4.10.	Penguasaan Tugas	83
Tabel 4.11.	Pemahaman Keinginan Masyarakat	89
Tabel 4.12.	Ruang-ruang Kerja	91

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Nama Gambar	Hal.
Gambar 3.1.	Model Penelitian yang Diajukan	41