

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SIDANG

TANDA PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI

ABSTRAK

SURAT PERNYATAAN

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... iv

DAFTAR TABEL..... vii

DAFTAR GAMBAR..... ix

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah..... 5

1.3 Tujuan Penelitian..... 6

1.4 Kegunaan Penelitian..... 6

1.5 Sistematika Penelitian 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 8

2.1 Teori Opini Publik 8

2.1.1 Definisi Opini Publik 8

2.1.2 Fungsi dan Peran Opini Publik 9

2.2 Teori Pelayanan Publik 11

2.2.1 Definisi Pelayanan Publik 11

2.2.2 Klasifikasi Pelayanan Publik 14

2.2.3 Asas dan Prinsip Pelayanan Publik 16

2.3 Teori Kualitas Pelayanan 19

2.3.1	Definisi	19
2.3.2	Kepuasan Masyarakat	19
2.3.3	Loyalitas Masyarakat	20
2.3.4	Metode Servqual	20
2.4	Operasional Variabel	22
2.5	Kerangka Berpikir	24
BAB III METODE PENELITIAN.....		25
3.1	Desain Penelitian	25
3.2	Populasi dan Sampel	26
3.2.1	Populasi	26
3.2.2	Sampel	26
3.3	Lokasi Dan Unit Analisis	26
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.4.1	Konstruk Kuesioner	28
3.5	Teknik Analisis Data Secara Deskriptif	29
3.5.1	Distribusi Frekuensi	29
3.5.2	Tendensi Sentral	29
BAB IV HASIL dan PEMBAHASAN.....		31
4.1	Profil Institusi : Polda Metro Jaya	37
4.1.1	Visi Misi Polda Metro Jaya	37
4.1.2	Logo Polda Metro Jaya	38
4.1.3	Susunan Organisasi Polda Metro Jaya	39
4.1.4	Pejabat dan Job Desc	40
4.2	Si Yanmin Dit Intelkam	41
4.2.1	Struktur Organisasi Si Yanmin Dit. Intelkam	42
4.2.2	Peran dan Tugas Si Yanmin Dit. Intelkam	42

4.2.3	Deskripsi Tata Kerja Kepolisian RI	44
4.3	Hasil Penelitian dan Pembahasan	46
4.3.1	Deskripsi Data	46
4.3.1.1	Identitas Responden	46
4.3.1.2	Dimensi Informasi	51
4.3.1.3	Dimensi Pelayanan Prima	55
BAB V	PENUTUP	66
5.1	Kesimpulan.....	66
5.2	Saran.....	67
	DAFTAR PUSTAKA.....	68
	LAMPIRAN.....	69
-	Lampiran 1 : kuestioner	69
	RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	76