

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRACT

DAFTAR ISI.....i

DAFTAR TABELiii

DAFTAR GAMBAR.....v

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian	10

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Persepsi	11
2.1.1 Pengertian Persepsi	11
2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi	16
2.1.3 Proses Terjadinya Persepsi.....	17
2.1.4 Persepsi Positif dan Negatif	18
2.2 Definisi Masyarakat dan Ciri-Cirinya	19
2.3 Pelayanan Publik.....	20
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	20
2.3.2 Ciri-Ciri Pelayanan Publik	21
2.3.3 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	21
2.3.4 Kualitas Pelayanan Publik	22
2.3.5 Standar Pelayanan Publik	25
2.3.6 Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	27
2.3.7 Pengukuran Tingkat Kepuasan	29
2.3.8 Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	31
2.3.9 Jenis-Jenis Pelayanan Publik Kecamatan Way Krui	32
2.4 Pengertian Pemerintah Kecamatan	32
2.5 Kerangka Pikir	33

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian	36
3.2 Fokus Penelitian.....	36
3.3 Lokasi Penelitian.....	39

3.4 Jenis Data	39
1. Data Primer	39
2. Data Sekunder	40
3.5 Teknik Pengambilan Populasi dan Sampel	40
3.6 Teknik Pengumpulan Data	44
1. Wawancara	44
2. Dokumentasi	44
3.7 Teknik Analisis Data.....	45

IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Kecamatan Way Kruai Kabupaten Pesisir Barat	47
4.2 Letak Geografis dan Topografis Kecamatan Way Kruai Kabupaten Pesisir Barat	48
4.3 Tugas Pokok dan Fungsi Aparat Kecamatan Way Kruai Kabupaten Pesisir Barat	49
4.4 Identitas Responden.....	53
4.4.1 Jenis Kelamin Responden	53
4.4.2 Usia Responden	54
4.4.3 Pendidikan Responden.....	55
4.4.4 Pekerjaan Responden	55

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Way kruai Kabupaten Pesisir Barat.....	57
5.1.1 Pengetahuan (Kognisi)	58
5.1.2 Sikap (Afeksi).....	66
5.1.3 Tindakan (Konasi)	81
5.2 Analisis Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Way kruai Kabupaten Pesisir Barat	92

VI. SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	98
6.2 Saran	99

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN