

# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	V
DAFTAR ISI.....	VII
BAB I    PENGERTIAN PELAYANAN PADA UMUMNYA, PELAYANAN PUBLIK PADA KHUSUSNYA .....	1
BAB II    KUALITAS PELAYANAN PUBLIK.....	22
BAB III   RANCANGAN PELAYANAN PUBLIK .....	42
BAB IV    TATALAKSANA DAN MONITORING SERTA PENGENDALIAN/PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK .....	55
BAB V    PERIHAL PELAYANAN PUBLIK YANG PRIMA	63
BAB VI    SISTEM DAN PROSEDUR PELAYANAN PUBLIK OLEH PEMERINTAHAN DI DAERAH.....	89
BAB VII   SINOPSIS, KESIMPULAN, DAN SARAN.....	108
DAFTAR PUSTAKA: DICANTUMKAN SESUDAH SETIAP BAGIAN (KESATU S.D. KEENAM)	
RIWAYAT HIDUP .....	117