

DAFTAR ISI



KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	xi
Bab 1 Pendahuluan.....	1
Bab 2 Konsep Pelayanan Publik.....	10
A. Pengertian Pelayanan Publik	10
B. Konsepsi Pelayanan Publik	18
C. Klasifikasi Pelayanan Publik.....	20
D. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	24
E. Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	25
F. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	26
G. Standar Pelayanan Publik.....	28
H. Maklumat Pelayanan Publik	29
Bab 3 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik	34
A. Pendahuluan.....	34
B. Perspektif dan Kerangka Kualitas.....	35
C. Kualitas Pelayanan Publik.....	39
D. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik	44
E. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik	53
F. Jenis-jenis Pelayanan Perizinan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah	74
Bab 4 Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pelayanan <i>One Stop Service</i>	85
A. Pendahuluan	85

	B. Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Pelayanan <i>One Stop Service</i>	89
	C. Simpulan dan Saran.....	100
Bab 5	Peranan <i>E-Government</i> dalam mewujudkan <i>Good Governance</i> (Tata Kepemerintahan yang baik) pada Era Otonomi Daerah.....	104
	A. Pendahuluan	104
	B. Tinjauan Pustaka.....	107
	C. Analisis Peranan <i>E-government</i> dalam Mewujudkan <i>Good Governance</i>	113
	D. Simpulan	119
Bab 6	Pengaruh Komunikator, Pesan, Media, Komunikan, dan Efek dalam proses Komunikasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik.....	121
	A. Pendahuluan	121
	B. Tinjauan Pustaka	130
	C. Metode Penelitian	154
	D. Hasil Penelitian	161
	E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	190
	F. Kesimpulan dan Saran.....	238
	Daftar Pustaka	240
	Tentang Penulis	250

	B. Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Pelayanan <i>One Stop Service</i>	89
	C. Simpulan dan Saran.....	100
Bab 5	Peranan <i>E-Government</i> dalam mewujudkan <i>Good Governance</i> (Tata Pemerintahan yang baik) pada Era Otonomi Daerah.....	104
	A. Pendahuluan	104
	B. Tinjauan Pustaka.....	107
	C. Analisis Peranan <i>E-government</i> dalam Mewujudkan <i>Good Governance</i>	113
	D. Simpulan	119
Bab 6	Pengaruh Komunikator, Pesan, Media, Komunikan, dan Efek dalam proses Komunikasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik.....	121
	A. Pendahuluan	121
	B. Tinjauan Pustaka	130
	C. Metode Penelitian.....	154
	D. Hasil Penelitian	161
	E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	190
	F. Kesimpulan dan Saran.....	238
	Daftar Pustaka	240
	Tentang Penulis	250