

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR & TABEL.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Pengantar.....	1
1.2 Fokus Kajian.....	29
BAB 2 SUMBANGAN TEORETIS DAN PERKEMBANGAN PARADIGMA ILMU ADMINISTRASI PUBLIK.....	31
2.1 Kajian Sekitar Pelayanan Prima.....	31
2.2 Perkembangan Paradigma Ilmu Administrasi Publik.....	45
2.3 Kualitas Pelayanan dan Pelayanan Prima.....	47
2.4 Pemberi Layanan (<i>Provider</i> /Instansi Pemerintah).....	53
2.5 Penerima Layanan (<i>Customer/Citizen</i>).....	83
2.6 Model-model Pelayanan Prima.....	93

BAB 3 PROVIDER (PEMBERI LAYANAN)	101
3.1 Kepemimpinan	101
3.2 Pegawai yang Melayani	105
3.3 Standar Pelayanan dan SOP	110
3.4 Informasi	120
3.5 Sarana dan Prasarana	123
3.6 Penanganan Keluhan	125
BAB 4 KEPUASAN MASYARAKAT (CITIZEN SATISFACTION)	135
4.1 Unsur yang Memuaskan Masyarakat yang Dilayani	137
4.2 Unsur yang Tidak Memuaskan Masyarakat yang Dilayani	152
BAB 5 KEKUATAN DAN KELEMAHAN PELAYANAN PRIMA	165
5.1 Kekuatan	165
5.2 Kelemahan	168
5.3 Rekonstruksi Teori Pelayanan	179
5.4 Keterbatasan Kajian	186
5.5 Implikasi Hasil Kajian	187
BAB 6 METODE KAJIAN PELAYANAN PRIMA	199
6.1 Jenis Kajian	199
6.2 Fokus Kajian	200
6.3 Pemilihan Informan	201
6.4 Lokasi Kajian	203
6.5 Teknik Pengumpulan Data	203
6.6 Analisis Data Kualitatif	205
6.7 Keabsahan Data	208

DAFTAR PUSTAKA.....	213
LAMPIRAN	219
TENTANG PENULIS	281

GAMBAR

Gambar 1.1: <i>Key Relationship of Power</i>	4
Gambar 2.1: <i>Formula Servqual Zaitami, Parasuraman dan Berry</i>	50
Gambar 2.2: <i>Formula Universal Kepuasan Pelanggan</i>	50
Gambar 2.3: <i>Model dan Karakteristik Pemimpin Pelayanan</i>	59
Gambar 2.4: <i>Conceptual Model of Service Quality</i>	69
Gambar 2.5: <i>The Eight Petals of Service</i>	71
Gambar 2.6: <i>Customer Assessment of Service Quality</i>	87
Gambar 2.7: <i>Enhanced EFQM Excellence Model</i>	94
Gambar 2.8: <i>EFQM Excellence Model</i>	94
Gambar 2.9: <i>EFQM Excellence Model</i>	96
Gambar 2.10: <i>Business Excellence Framework Singapore</i>	96
Gambar 2.11: <i>Kerangka Konseptual Kajian</i>	100
Gambar 4.1: <i>Alur Proses Pelayanan Pemerintahan</i>	154
Gambar 5.1: <i>Empirical Model Penyelenggaraan Pelayanan Prima Instansi Pemerintah</i>	182
Gambar 5.2: <i>Recommended Model Penyelenggaraan Pelayanan Prima di Instansi pemerintah</i>	185