

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI	xii
ABSTRAK.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xx

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Penegasan Istilah.....	6
F. Sistematika Pembahasan	10

BAB II KAJIAN TEORI

A. Pengertian Pelayanan Publik.....	12
B. Jenis Pelayanan Publik.....	14
C. Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	17
D. Asas dan Prinsip Pelayanan Publik	18
E. Kualitas Pelayanan Publik.....	24
F. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	25
G. <i>Good Governance</i>	31
H. Fiqih Siyasah.....	32

I. Penelitian Terdahulu	45
J. Kerangka Berpikir Teoritis	48

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	49
B. Lokasi Penelitian.....	49
C. Kehadiran Peneliti.....	50
D. Sumber Data.....	50
E. Teknik Pengumpulan Data.....	52
F. Teknik Analisis Data.....	54
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	55

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data.....	57
B. Temuan Penelitian	94

BAB V PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar.....	99
B. Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar ditinjau dari Hukum Positif.....	108
C. Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar ditinjau dari Fiqih Siyasah	127

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	140
B. Saran.....	143

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN