

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Kegunaan Penelitian	10
F. Kerangka Berpikir.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Penelitian Terdahulu	13
B. Konsep Administrasi Publik.	16
C. Konsep Kebijakan Publik.	17
D. Konsep Efektivitas.	18
1. Pengertian Efektivitas.....	18
2. Indikator Efektivitas	19
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektifitas	21
E. Konsep Pelayanan.....	22
1. Pengertian Pelayanan.....	22
2. Asas-Asas Pelayanan Publik.	23
3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	24

F.	Polisi	25
G.	Konsep Call Center 110	26
H.	Proposisi.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		29
A.	Metode Penelitian	29
B.	Jenis dan Sumber Data.....	29
C.	Teknik Pengumpulan Data	31
D.	Operasional Variabel	32
E.	Tempat dan Jadwal Penelitian.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		35
A.	Kondisi Objektif Lokasi Penelitian.....	35
B.	Hasil Penelitian.	40
C.	Pembahasan Hasil Penelitian.	62
BAB V PENUTUP		72
A.	Kesimpulan.	72
B.	Saran.	73
DAFTAR PUSTAKA.....		75
LAMPIRAN.....		82
RIWAYAT HIDUP.....		890