

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul luar .....	i
Halaman Pernyataan tidak melakukan plagiat .....	ii
Halaman Judul dalam .....	iii
Halaman Persembahan .....	iv
Halaman Persetujuan Pembimbing .....	v
Halaman Pengesahan Panitia Penguji .....	vi
Abstrak .....	vii
<i>Abstract</i> .....	viii
Kata Pengantar .....	ix
Motto .....	xi
Ucapan Terima kasih .....	xii
Daftar Isi .....	xiii
Dattar tabel .....	xvi
Bab 1 Pendahuluan .....	I-1
1.1 Latar belakang .....	I-1
1.2 Rumusan Masalah .....	I-19
1.3 Tujuan Penelitian .....	I-19
1.4 Manfaat Penelitian .....	I-20
1.4.1 Manfaat Akademis .....	I-20
1.4.2 Manfaat Praktis .....	I-20
1.5 Kerangka Konseptual .....	I-21
1.5.1 Kualitas Pelayanan .....	I-20
1.5.1.1 Pengertian Kualitas .....	I-23
1.5.1.2 Pengertian Pelayanan .....	I-24
1.5.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	I-32
1.5.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	I-35
1.5.2 Kebijakan .....	I-38
1.5.2.1 Model-model perumusan kebijakan .....	I-41
1.5.2.1.1 Model sistem politik .....	I-41
1.5.2.1.2 Model Rasional Komprehensif .....	I-42
1.5.2.1.3 Model Inkrementalis .....	I-44
1.5.2.1.4 Model Penyelidikan Campuran .....	I-45
1.5.3 Pemekaran .....	I-47
1.5.3.1 Tujuan pemekaran .....	I-50
1.5.3.2 Dimensi-dimensi Teoritik Pemekaran .....	I-51
1.5.3.2.1 Dimensi Administrasi .....	I-51
1.5.3.2.2 Dimensi Politik .....	I-52
1.5.3.2.3 Dimensi Geografi .....	I-53
1.5.3.2.4 Dimensi Sosial Budaya .....	I-54
1.5.3.2.5 Dimensi Demografi .....	I-54
1.5.3.3 Faktor-faktor pendukung pemekaran .....	I-54
1.5.3.4 Dampak Pemekaran .....	I-56
1.5.3.4.1 Dampak Positif .....	I-57
1.5.3.4.2 Dampak Negatif .....	I-58

1.5.3.5 Dasar Hukum Pemekaran .....	I-58
1.5.3.5.1 Undang-undang No 22 thn 1999 .....	I-58
1.5.3.5.2 Undang-undang No 32 th 2004 .....	I-60
1.5.3.5.3 Peraturan Pemerintah No 78 th 2007 .....	I-61
1.5.3.5.4 Undang-undang No. 23 th 2014.....	I-65
1.5.4 Kecamatan .....	I-67
1.5.3.1 Tugas dan Fungsi Kecamatan .....	I-69
1.5.3.2 Tugas dan Fungsi Camat .....	I-71
1.6 Definisi Konsep .....	I-73
1.7 Rincian Data yang dibutuhkan .....	I-73
1.8 Metode Penelitian .....	I-75
1.8.1 Tipe Penelitian .....	I-75
1.8.2 Lokasi Penelitian .....	I-76
1.8.3 Teknik Penentuan Informan .....	I-76
1.8.4 Teknik Pengumpulan Data .....	I-78
1.8.5 Teknik Analisis Data .....	I-80
1.8.6 Teknik pemeriksaan dan Keabsahan Data .....	I-83
Bab II Gambaran Umum dan Kajian Penelitian .....	II-1
11.1 Pelayanan di Kecamatan Kedopok .....	II-1
11.1.1 Stuktur Organisasi .....	II-2
11.1.2 Aparatur Pemerintahan .....	II-4
11.1.3 Penerapan pelayanan Kecamatan .....	II-5
11.1.4 Jenis Pelayanan di Kecamatan .....	II-6
11.1.5 Merancang Alur Pelayanan .....	II-7
11.1.6 Merinci Alur Pelayanan .....	II-8
Bab III Penyajian Data, Analisis Data, dan Interpretasi Teoritik .....	III-1
111.1 Penyajian Data .....	III-2
111.1.1 Kebijakan pemekaran kecamatan di Kecamatan Kedopok ..	III-2
111.1.2 Kualitas Pelayanan kecamatan bagi masyarakat di Kecamatan Kedopok .....	III-9
111.1.2.1 <i>Tangible</i> .....	III-11
111.1.2.2 <i>Reability</i> .....	III-16
111.1.2.3 <i>Responsiveness</i> .....	III-18
111.1.2.4 <i>Assurance</i> .....	III-20
111.1.2.5 <i>Empathy</i> .....	III-21
111.2 Analisis Data dan Interpretasi Teoritik .....	III-22
111.2.1 Peningkatan Kualitas pelayanan masyarakat melalui kebijakan pemekatan kecamatan di Kecamatan Kedopok ...	III-23
111.2.2 Peningkatan Kualitas pelayanan masyarakat melalui kebijakan pemekaran kecamatan di Bidang Pelayanan Administrasi kependudukan bagi masyarakat di Kecamatan Kedopok .....	III-24
111.2.2.1 Komunikasi .....	III-25
111.2.2.2 Sumber daya manusia .....	III-26
111.2.2.3 Disposisi .....	III-27
111.2.2.4 Struktur Birokrasi .....	III-28

111.2.3 Peningkatan kualitas pelayanan msyarakat melalui kebijakan pemekaran kecamatan di Bidang Pendidikan bagi masyarakat di Kecamatan Kedopok .....	III-29
111.2.4 Peningkatan kualitas pelayanan masyarakat melalui kebijakan pemekaran kecamatan di Bidang Kesehatan bagi masyarakat di Kecamatan Kedopok .....	III-33
111.2.4.1 Infrastruktur layanan kesehatan .....	III-35
111.2.4.2 Sumber daya aparatur layanan kesehatan .....	III-35
111.2.4.3 Anggaran kesehatan .....	III-36
111.2.5 Peningkatankualitas pelayanan masyarakat melalui Kebijakan pemekaran kecamatan di Bidang Pembangunan Wilayah bagi masyarakat di Kecamatan Kedopok .....	III-37
111.2.6 Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Kedopok Hasil Pemekaran Kecamatan di Kota probolinggo .....	III-38
111.2.6.1 <i>Tangible</i> ( bukti langsung ) .....	III-40
111.2.6.2 <i>Reliability</i> (keandalan) .....	III-41
111.2.6.3 <i>Responsiveness</i> (ketanggapan) .....	III-42
111.2.6.4 <i>Assurance</i> (jaminan dan kepastian) .....	III-43
111.2.6.5 <i>Empathy</i> .....	III-44
Bab IV Penutup .....	IV-1
IV Kesimpulan .....	IV-1
IV Saran .....	IV-2
Daftar Pustaka	
Lampiran	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Kriteria Pementukan Kecamatan .....	I-8
Tabel 1.2 Faktor dan Indikator Pemekaran Kecamatan .....	I-8
Tabel 1.3 Jumlah Pemekaran Kecamatan di Indonesia pada periode 1999-2009 .....	I-10
Tabel 1.4 Pembagian wilayah administrasi menurut kecamatan di Kota Probolinggo Tahun 2013 .....	I-14
Tabel 1.5 Luas Kelurahan-kelurahan, Jarak ke Kecamatan dan jumlah penduduk per Kelurahan di Kecamatan Kedopok Tahun 2014..	I-15
Tabel 1.6 Jumlah Fasilitas Pendidikan di Kota Probolinggo Tahun 2014 ..	I-16
Tabel 1.7 Jumlah Fasilitas Kesehatan Menurut Kecamatan Tahun 2014 ...	I-16
Tabel 2.1 Pegawai Kantor Kedopok Tahun 2014 .....	II-4
Tabel 2.2 Jumlah Aparat Pemerintahan Menurut Kelurahan di Kecamatan Kedopok Tahun 2014 .....	II-4
Tabel 2.3 Jumlah RT dan RW Menurut Kelurahan di Kecamatan Kedopok Tahun 2014 .....	II-5