

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN JUDUL 1.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....	iii
HALAMAN JUDUL DALAM.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR .....	x
ABSTRAK .....	xii
ABSTRACT.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	<u>xviii</u>
DAFTAR GAMBAR .....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	I-1
1.2 Rumusan Masalah.....	I-7
1.3 Tujuan Penelitian .....	I-7
1.4. Manfaat Penelitian.....	I-7
1.4.1 Manfaat akademis.....	I-7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	I-7
1.5 Kerangka Konseptual .....	I-8
1.5.1 Pelayanan Publik .....	I-8
1.5.1.1 Definisi Pelayanan Publik.....	I-8
1.5.1.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....	I-8
1.5.1.3 Kualitas Pelayanan.....	I-10

1.5.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	I-10
1.5.1.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	I-12
1.5.2 Inovasi Pelayanan.....	I-12
1.5.2.1 Pengertian Inovasi.....	I-12
1.5.2.2 Karakteristik Inovasi.....	I-14
1.5.2.3 Level Inovasi.....	I-14
1.5.2.4 Tipologi Inovasi.....	I-15
1.5.3 Sakera Jempol.....	I-16
1.5.4 Tindakan Kekerasan Pada Perempuan Dan Anak .....	I-17
1.5.4.1 Tindak Kekerasan .....	I-17
1.5.4.2 Perempuan .....	I-17
1.5.4.3 Anak.....	I-18
1.5.4.4 Kekerasan Pada Perempuan.....	I-18
1.5.4.5 Kekerasan Pada Anak .....	I-18
1.5.5 Inovasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik .....	I-19
1.6 Definisi Konsep.....	I-20
1.7 Metode Penelitian .....	I-21
1.7.1 Jenis Penelitian .....	I-21
1.7.2 Lokasi Penelitian .....	I-21
1.7.3 Teknik Penentuan Informan .....	I-22
1.7.3.1 Informan Pemberi Layanan.....	I-22
1.7.3.2 Informan Penerima Layanan.....	I-22
1.7.4 Teknik Pengumpulan Data .....	I-223
1.7.5 Teknik Analisis Data .....	I-23
1.7.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	I-24
<b>BAB II PROGRAM PELAYANAN SAKERA JEMPOLDI KABUPATEN PASURUAN.....</b>	<b>II-1</b>

2.1 Perkembangan Tindak Kekerasan Yang Terjadi Pada Perempuan Dan Anak Di Kabupaten Pasuruan .....	II-1
2.2 Sejarah Program Pelayanan Sakera Jempol.....	II-2
2.3 Tujuan Inovasi Pelayanan Publik Sakera Jempol.....	II-8
2.4 Alur Program Pelayanan Sakera Jempol .....	II-8
2.5 Lembaga Yang Terkait Dengan Program Sakera Jempol .....	II-11
2.6 Struktur Organisasi .....	II-12
2.7 Susunan Organisasi Dinas Keluarga Berencana Dan Pemberdayaan Perempuan Kabupaten Pasuruan .....	II-12
<b>BAB III PENYAJIAN DATA, ANALISIS DATA DAN INTERPRETASI TEORITIK</b>	
.....	III-1
3.1 Penyajian Data.....	III-1
3.1.1 Inovasi Program Pelayanan Sakera Jempol.....	III-2
3.1.2 Kualitas Program Pelayanan Publik Sakera Jempol.....	III-6
3.1.2.1 Tangible .....	III-7
3.1.2.2 Reliability.....	III-13
3.1.2.3 Responsiveness .....	III-20
3.1.2.4 Assurance.....	III-23
3.1.2.5 Emphathy .....	III-26
3.2 Analisis Data Dan Interpretasi Teoritik .....	III-30
3.2.1 Inovasi Pelayanan Sakera Jempol .....	III-30
3.2.2 Inovasi Sakera Jempol Berdasarkan Level Inovasi .....	III-32
3.2.3 Inovasi Sakera Jempol Berdasarkan Tipologi Inovasi .....	III-33
3.2.4 Inovasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik .....	III-36
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	IV-1
4.1 Kesimpulan.....	IV-1
4.2 Saran .....	IV-4
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	IV-5
<b>LAMPIRAN</b>	