

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Kegunaan Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Akuntansi Sektor Publik.....	8
A.1 Pengertian Sektor Publik.....	8
A.2 Definisi Akuntansi Sektor Publik	9
A.2.1 Ruang Lingkup Akuntansi Sektor publik	10
A.2.2 Tujuan Akuntansi Sektor Publik.....	11
A.3 Akuntansi Pemerintahan	12
A.3.1 Pengertian Akuntansi Pemerintahan.....	12
A.3.2 Tujuan Akuntansi Pemerintahan.....	14
A.3.3 Karakteristik Akuntansi Pemerintahan.....	15
A.3.4 Syarat Akuntansi Pemerintahan.....	15
A.4 Akuntansi Sektor Publik & <i>Good Governance</i>	18

B. Jasa.....	20
B.1 Jasa dan Kualitas Jasa	20
B.2 Karakteristik Jasa	21
B.3 Kualitas Jasa.....	22
B.4 Dimensi Kualitas Jasa	24
B.5 Model Kualitas Jasa	27
B.6 Kepuasan Konsumen	29
B.6.1 Ekspektasi Konsumen.....	30
B.6.2 Persepsi Konsumen.....	32
B.7 Pengukuran Kualitas Jasa	33
C. Pelayanan Publik	34
C.1 Asas Pelayanan Publik.....	35
D. Pengukuran Kinerja.....	37
D.1 Pengertian Kinerja	37
D.2 Pengukuran Kinerja Sektor Publik.....	37
D.3 Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja.....	39
D.4 Aspek Pengukuran Kinerja	40
D.5 Indikator Kinerja.....	41
D.5.1 Pengembangan Indikator Kinerja	42
D.5.2 Elemen-elemen Indikator Kinerja.....	44
D.5.3 Indikator Kinerja dan <i>Value for Money</i> ...	47
E. Konsep <i>Value for Money</i>	49
E.1 Definisi dan Elemen <i>Value for Money</i>	49
E.2 Manfaat <i>Value for Money</i>	50
E.3 Pengukuran <i>Value for Money</i>	51
F. Metode Servqual	55
G. Kerangka Berfikir.....	58
H. Penelitian Terdahulu.....	59

BAB III METODE PENELITIAN

A. Bentuk Penelitian	61
B. Teknik Pengumpulan Data	61
B.1 Jenis Pengumpulan Data	61
B.2 Teknik Pengumpulan Data.....	62
C. Populasi Dan Sampel.....	63
C.1 Populasi.....	63
C.2 Sampel.....	64
D. Pengolahan Data.....	67

BAB IV PEMBAHASAN

A. Pengukuran Kinerja dengan Pendekatan <i>Value for Money</i>	72
A.1 Indikator Kinerja Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.....	72
A.2 Perspektif Pelanggan (<i>Customer Perspective</i>). ..	73
A.3 Penerapan Konsep <i>Value for Money</i> Tolak Ukur dalam Hal Penilaian secara Ekonomi, Efisiensi, dan Efektivitas Pelayanan Akta pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.....	75
A.3.1 Pengukuran Nilai Ekonomi.....	75
A.3.2 Pengukuran Nilai Efisiensi.....	76
A.3.3 Pengukuran Nilai Efektivitas.....	79
B. Mengidentifikasi Gap Skor dengan Metode Servqual. ..	82
B.1 Uji Kualitas Data.....	82
1. Uji Validitas.....	82
2. Uji Realibilitas.....	85
B.2 Pembahasan Atribut pada imensi Servqual.....	93

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	100
B. Saran	101

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Universitas Tanjungpura