

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	9
F. Kerangka Berpikir.....	9
G. Proposisi.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Penelitian Terdahulu	12
B. Deskripsi Konseptual	16
C. Kajian Pelayanan Publik	31
D. Kajian Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
A. Metode Penelitian.....	38
B. Jenis Data	39
C. Teknik Pengumpulan Data.....	41
D. Teknik Analisis Data.....	43
E. Tempat dan Waktu Penelitian	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Gambaran Umum Penelitian	46
B. Hasil dan Pembahasan.....	49
BAB V PENUTUP	75
A. Simpulan	75
B. Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA	77
Lampiran	79

