

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kegunaan Penelitian	11
E. Kerangka Berfikir	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Hasil Penelitian Terdahulu	14
B. Administrasi Publik	19
C. Pelayanan Publik	21
1. Pengertian Pelayanan Publik	21
2. Asas–Asas Pelayanan Publik	22
3. Prinsip – Prinsip pelayanan Publik	24
4. Standar Pelayanan Publik	25
5. Kelompok pelayanan publik	26
D. Kualitas Pelayanan Publik	27
1. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	27
2. Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
A. Pendekatan dan Metode Penelitian	31
B. Jenis dan Sumber Data.....	34
C. Teknik Pengumpulan Data	36
D. Teknik Analisis Data	39
E. Tempat dan Jadwal Penelitian	42

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
<u>A.</u> Kondisi Objek Lokasi Penelitian	44
<u>B.</u> Hasil Penelitian	47
1. Temuan berdasarkan pola kata (<i>word cloud</i>)	48
2. Analisis Frekuensi Kode dan Signifikansi Temuan	49
<u>C.</u> Pembahasan dan hasil penelitian	60
BAB V PENUTUP	95
A. Simpulan	95
B. Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	101



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Kantor PT Pos Indonesia di kota Bandung	3
Tabel 1.2 Data Laporan keluhan 2023-2024	4
Tabel 1.3 Data Pesaing PT Pos Indonesia	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Hasil Observasi	36
Tabel 3.2 Daftar Narasumber	37
Tabel 3.3 Hasil Dokumentasi	38
Tabel 3.4 Waktu Peneliti	43
Tabel 4.1 layanan dan pelayanan PT. Pos Indonesia	47



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data keluhan pelanggan	6
Gambar 1. 2 Kerangka Berfikir	13
Gambar 3. 1 Denah PT Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung	42
Gambar 4. 1 Bagan Struktur Organisasi	47
Gambar 4. 2 <i>word cloud</i>	48
Gambar 4. 3 Frekuensi Kode dan Signifikansi Temuan	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	101
Lampiran 2 Pedoman Wawancara Untuk Customer	103
Lampiran 3 Tabel Triangulasi Data	105
Lampiran 4 Surat Perizinan Penelitian	107
Lampiran 5 Surat Selesai Penelitian	108
Lampiran 6 Surat SK	109
Lampiran 7 Dokumentasi Wawancara	11





uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG