

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kegunaan Penelitian.....	10
E. Kerangka Berpikir.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Hasil Penelitian Terdahulu	14
B. Administrasi Publik.....	16
C. Pelayanan Publik.....	18
D. Kualitas Pelayanan Publik.....	19
E. PTSP.....	22
F. Proposisi Penelitian.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
A. Pendekatan dan Metode Penelitian	25
B. Jenis dan Sumber Data	25
C. Teknik Pengumpulan Data	26
D. Teknik Analisis Data	29
E. Teknik Keabsahan Data.....	30
F. Tempat dan Jadwal Penelitian	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
A. Kondisi Objektif Lokasi Penelitian.....	33
B. Hasil Penelitian	39

C. Pembahasan Hasil Penelitian	70
BAB V PENUTUP	80
A. Kesimpulan.....	80
B. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN.....	88
RIWAYAT HIDUP	100

