

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Kegunaan Hasil Penelitian.....	7
F. Kerangka Berpikir.....	7
G. Proposisi.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Hasil Penelitian Terdahulu	13
B. Tinjauan Teoritis	21
1. Administrasi Publik	22
2. Pelayanan Publik.....	32
3. Kualitas Pelayanan Publik	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	51
A. Pendekatan dan Metode Penelitian	51
B. Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	51
C. Teknik Pengumpulan Data	52
D. Operasional Variabel Penelitian.....	55
E. Teknik Analisis Data Penelitian	56
F. Tempat dan Jadwal Penelitian.....	57

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	59
A. Kondisi Objektif Lokasi Penelitian.....	59
1. Profil Umum Polres Majalengka	59
2. Struktur Organisasi Satuan Intelkam Polres Majalengka.....	61
3. Pelayanan SKCK di Satuan Intelkam Polres Majalengka	62
4. Alur Pelayanan SKCK Polres Majalengka	64
5. Jam Operasional Pelayanan SKCK Polres Majalengka	65
6. Sarana dan Prasarana Pelayanan SKCK Polres Majalengka.....	65
7. Karakteristik Informan.....	66
B. Hasil Penelitian	67
1. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	68
2. Keandalan (<i>Reliability</i>)	74
3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	77
4. Jaminan (<i>Assurance</i>).....	80
5. Empati (<i>Empathy</i>).....	83
C. Pembahasan Hasil Penelitian	86
1. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	86
2. Keandalan (<i>Reliability</i>)	87
3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	89
4. Jaminan (<i>Assurance</i>).....	90
5. Empati (<i>Empathy</i>).....	91
BAB V PENUTUP.....	93
A. A. Kesimpulan	93
B. B. Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN.....	102
DOKUMENTASI.....	108
RIWAYAT HIDUP	109