

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	I
ABSTRACT.....	II
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	III
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	IV
HALAMAN PENGESAHAN	V
KATA PENGANTAR	VI
DAFTAR ISI.....	VIII
DAFTAR TABEL	XI
DAFTAR GAMBAR	XII
LAMPIRAN.....	XIII
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Kegunaan Hasil Penelitian	7
F. Kerangka Berpikir	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Penelitian Terdahulu	12
B. Deskripsi Konseptual	18
C. Tinjauan Administrasi Publik	19
1. Pengertian Administrasi	19
2. Peran Administrasi Publik.....	21
3. Ruang Lingkup Administrasi Publik.....	21
D. Tinjauan Kebijakan Publik.....	22
1. Pengertian Kebijakan Publik	22
2. Tahapan Kebijakan Publik	24
B. Tinjauan Kualitas Pelayanan Publik	25
1. Pengertian Pelayanan Publik	25
2. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	27
C. Program Pengelolaan Persampahan 3R	28

D. Proposisi.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	32
A. Metodologi Penelitian	32
B. Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	35
1. Data Primer	35
2. Data Sekunder	35
C. Teknik Pengumpulan Data.....	36
1. Wawancara	36
2. Observasi	39
3. Dokumentasi.....	39
4. Triangulasi.....	40
D. Teknik Analisis Data.....	40
1. Pengumpulan Data	41
2. Reduksi Data	41
3. Penyajian Data.....	41
4. Penarikan Kesimpulan.....	42
E. TEKNIK TRIANGULASI.....	42
1. Triangulasi Sumber	42
2. Triangulasi Teknik	42
3. Triangulasi Waktu	43
F. TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN.....	43
1. Tempat Penelitian.....	43
2. Waktu Penelitian	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
A. Kondisi Objektif Lokasi Penelitian	45
B. Hasil Penelitian.....	49
1. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	50
2. <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	69
3. <i>Responsiviness</i> (Daya Tanggap).....	73
4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	76
5. <i>Empathy</i> (Perhatian)	79
C. Pembahasan Hasil Penelitian	83

1. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	83
2. <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	88
3. Responsiviness (Daya Tanggap)	89
4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	90
5. <i>Empathy</i> (Perhatian)	90
BAB V PENUTUP	92
Simpulan	92
Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	98
RIWAYAT HIDUP	107

