

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Kerangka Pemikiran.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Hasil Penelitian Terdahulu.....	9
B. Kajian Teori	13
1. Administrasi Publik.....	13
2. Pelayanan Publik.....	16
3. Kualitas Pelayanan Publik.....	20
4. Administrasi Kependudukan.....	30
C. Proposisi.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Pendekatan dan Metode Penelitian	32
B. Jenis dan Sumber Data	32
C. Teknik Pengumpulan Data.....	33
D. Teknik Analisis Data.....	35

E. Tempat dan Jadwal Penelitian.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Kondisi Objektif Lokasi Penelitian.....	38
1. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	38
2. Visi Misi dan Motto Kecamatan Cibiru.....	39
3. Struktur Kecamatan Cibiru	40
B. Hasil Penelitian	46
1. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	47
2. <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	52
3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	55
4. <i>Assurance</i> (Jaminan).....	59
5. <i>Empathy</i> (Empati).....	62
C. Pembahasan Hasil Penelitian	67
1. Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	67
2. Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan).....	68
3. Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	70
4. Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	72
5. Dimensi <i>Empathy</i> (Empati).....	74
BAB V PENUTUP	76
A. Simpulan	76
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	83
RIWAYAT HIDUP.....	95