

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	vi
HALAMAN PESETUJUAN	vii
HALAMAN PENGESAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	15
C. Rumusan Masalah.....	16
D. Tujuan Penelitian	17
E. Manfaat Hasil Penelitian.....	17
F. Kerangka Berpikir.....	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	21
A. Hasil Penelitian Terdahulu.....	21
B. Tinjauan Teoretis.....	24
1. Administrasi Publik	24
2. Pelayanan Publik	28
3. Kualitas Pelayanan Publik.....	32
C. Proposisi.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	39
A. Pendekatan dan Metode Penelitian	39
B. Jenis dan Sumber Data.....	41
C. Teknik Pengumpulan Data.....	42
D. Operasional Variabel.....	46
E. Teknik Analisis Data	48
4. Uji Keabsahan Data.....	49
F. Tempat dan Jadwal Penelitian.....	51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
A. Kondisi Objektif Lokasi Penelitian.....	53
B. Hasil Penelitian.....	55
C. Pembahasan Hasil Penelitian	78
BAB V PENUTUP	91
A. Simpulan	91
B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN.....	95
RIWAYAT HIDUP.....	115

