

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Manfaat Hasil Penelitian.....	10
F. Kerangka Berpikir	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
A. Penelitian Terdahulu.....	16
B. Tinjauan Teoretis	20
1. <i>Grand Theory</i>	22
2. <i>Middle Range Theory</i>	26
3. <i>Applied Theory</i>	28
C. Tinjauan Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan	33
D. Proposisi	35

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	36
A. Pendekatan dan Metode Penelitian.....	36
B. Jenis dan Sumber Data.....	37
1. Jenis Data.....	37
2. Sumber Data	37
C. Teknik Pengumpulan Data	38
D. Teknik Analisis Data Penelitian	42
E. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	44
F. Tempat dan Waktu Penelitian	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Kondisi Objektif Lokasi Penelitian.....	47
B. Hasil Penelitian.....	51
1. Waktu Pelayanan Yang Diberikan.....	52
2. Biaya Pelayanan Yang Dikenakan.....	59
3. Prosedur Pelayanan Yang Diterapkan	65
4. Pemanfaatan Sumber Daya (Manusia, Sarana, dan Prasarana) Yang Dilakukan.....	71
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	78
1. Waktu Pelayanan Yang Diberikan.....	79
2. Biaya Pelayanan Yang Dikenakan.....	82
3. Prosedur Pelayanan Yang Diterapkan	86
4. Pemanfaatan Sumber Daya (Manusia, Sarana, dan Prasarana) Yang Dilakukan.....	90
BAB V PENUTUP.....	94
A. Simpulan.....	94

B. Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN.....	103

