

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Kerangka Pemikiran	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Hasil Penelitian Terdahulu	15
B. Deskripsi Konseptual	20
C. Teori Pelayanan Publik	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
A. Pendekatan dan Metode Penelitian.....	32
B. Jenis Data dan Sumber Data	33
C. Teknik Pengumpulan Data Penelitian	33
D. Operasional Variabel	36
E. Teknik Analisis Data	37
F. Tempat dan Waktu Penelitian	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
A. Kondisi Objektif Lokasi Penelitian	40

	B. Hasil Penelitian.....	45
	C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	96
BAB V	PENUTUP.....	126
	A. Simpulan.....	126
	B. Saran.....	128
	DAFTAR PUSTAKA.....	130



DAFTAR GAMBAR

Figure 1. 1 Kerangka Penelitian.....	14
Figure 4.1 Struktur Organisasi Kantor Kelurahan Bandung Kecamatan Tegal Selatan Kota Tegal	43
Figure 4.2 Alur Pelayanan di Kantor Kelurahan Bandung	46
Figure 4.3 Kondisi Loker/Ruang Pelayanan Kantor Kelurahan Bandung Sumber: Observasi Peneliti, 2026.	49
Figure 4.4 Bentuk Akses Informasi, Pengaduan, dan Masukan Masyarakat dalam Pelayanan di Kantor Kelurahan Bandung	52
Figure 4.5 Media Informasi Pelayanan/Papan Pengumuman di Kantor Kelurahan Bandung	54
Figure 4. 6 Struktur Organisasi Kantor Kelurahan Bandung Kecamatan Tegal Selatan Kota Tegal Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2026.	58
Figure 4.7 Meja/Loker Pelayanan sebagai Titik Awal Tanggung Jawab Pelayanan	67
Figure 4.8 Buku Register Pelayanan atau Arsip Surat Pelayanan di Kantor Kelurahan Bandung.....	68



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	36
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian	38
Tabel 4. 1 Pembagian Tugas Aparatur dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Bandung.....	60
Tabel 4. 2 Standar Waktu, Persyaratan, Prosedur, dan Biaya Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Bandung.....	71

