

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Maksud dan Tujuan	6
E. Manfaat dan Kegunaan	7
F. Kerangka Pemikiran	8
G. Proposisi	10
BAB II KAJIAN PUSTKA	11
A. Penelitian Terdahulu	11
B. Kajian Administrasi Publik	16
C. Kebijakan Publik	21
D. Tinjauan Teori Analisis Sistem	22
E. Tinjauan Teori Pelayanan	24
F. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	44
A. Metode Penelitian	44
B. Jenis dan Sumber Data	46

C. Teknik Pengumpulan Data	48
D. Kajian Parameter	50
E. Analisis Data	52
F. Jadwal Penelitian.....	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	58
B. Hasil Penelitian.....	64
C. Pembahasan.	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	90
A. Kesimpulan	90
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	93



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	5
Tabel 2.1 Tabel Perbandingan Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Sumber Data Primer	49
Tabel 3.2 Kajian Parameter	52
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian	57
Tabel 4.1 Keterangan Komponen Layanan Pengaduan Dan Kriteria Penilaian	69
Tabel 4.2 Keterangan Komponen Layanan PT POS dan Kriteria Penilaian	75
Tabel 4.3 Keterangan Komponen Kecakapan Petugas PTSP dan Kriteria penilaian	63
Tabel 4.4 Keterangan Komponen Prosedur Pemberian Layanan dan Kriteria penilaian	63
Tabel 4.5 Keterangan Komponen Kecakapan Petugas PTSP dan Kriteria Penilaian	65
Tabel 4.6 Keterangan Komponen Keramahan Petugas PTSP dan Kriteria	

Penilaian 67

Tabel 4.7 Keterangan Komponen TeleponPTSP dan Kriteria Penilaian 68



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jadwal Kerangka Pemikiran.....	10
Gambar 4.1 Gedung Pengadilan Agama.....	58
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Pengadilan Agama Bandung.....	61
Gambar 4.3 Alur Pelayanan Terpadu Satu Pintu (One Get Integrated Service) Pengadilan Agama Bandung Kelas 1A.....	86

