

DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

RIWAYAT HIDUP

MOTTO HIDUP

ABSTRAK iv

KATA PENGANTAR..... vi

DAFTAR ISI..... ix

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GAMBAR..... xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Identifikasi Masalah 11

C. Rumusan Masalah 12

D. Tujuan Penelitian..... 12

E. Kegunaan Penelitian..... 13

F. Kerangka Pemikiran..... 14

G. Proposisi 17

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Hasil Penelitian Terdahulu 18

B. Tinjauan Administrasi Publik..... 23

1. Pengertian Administrasi Publik 23

2. Pandangan Al-Qur'an Terhadap Administrasi 24

3. Pengertian Publik..... 25

4. Pengertian Administrasi Publik 26

C. Perilaku Organisasi 27

D. Kualitas Pelayanan Publik..... 28

1. Pengertian Pelayanan Publik 28

2. Kualitas Pelayanan Publik	29
3. Asas-asas Pelayanan Publik	30
4. Indikator Pelayanan Publik.....	31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian.....	33
B. Jenis Data	35
C. Sumber Data	35
D. Teknik Pengumpulan Data	36
E. Operasional Kajian Parameter.....	39
F. Teknik Analisis Data	40
G. Tempat dan Waktu Penelitian	41

BAB IV PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung	43
1. Profil Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung ..	43
2. Visi dan Misi Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung.....	43
3. Landasan Hukum.....	44
4. Susunan Organisasi Tata Kerja.....	45
5. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Setiap Jabatan.....	46
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	50

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	83
B. Saran.....	84

DAFTAR PUSTAKA	86
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

BAB I

Tabel 1.1 Jenis Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP).....	4
Tabel 1.2 Capaian Indikator pada Sasaran Meningkatnya Peran Aktif Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial.....	5
Tabel 1.3 Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	8

BAB II

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
--------------------------------------	----

BAB III

Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	38
Tabel 3.2 Operasional Kajian Parameter	39
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	42



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	16
Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi	46

