

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

| | |
|---|------------|
| ABSTRAK | i |
| <u>KATA PENGANTAR</u> | iii |
| <u>DAFTAR ISI</u> | v |
| DAFTAR TABEL | vii |
| <u>BAB I PENDAHULUAN</u> | 1 |
| <u>1.1</u> Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 12 |
| <u>1.3</u> Rumusan Masalah | 12 |
| <u>1.4</u> Tujuan Penelitian | 12 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 13 |
| 1.6 Kerangka Pemikiran..... | 13 |
| 1.7 Proposisi..... | 15 |
| <u>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</u> | 16 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 16 |
| 2.2 Tinjauan Administrasi Publik | 17 |
| 2.3 Tinjauan Pelayanan Publik | 19 |
| 2.4 Tinjauan Kualitas Pelayanan | 23 |
| <u>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</u> | 36 |
| 3.1 Metode Penelitian..... | 30 |
| 3.2 Jenis dan Sumber Data | 31 |
| 3.3 Teknik Pengumpulan Data | 32 |
| 3.4 Teknik Analisis Data | 35 |
| 3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian | 36 |
| <u>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</u> | 37 |
| 4.1 Gambaran umum penelitian | 37 |
| 4.1.1 Sejarah singkat Kecamatan Mandalajati Kota Bandung..... | 37 |
| 4.1.2 Kondisi eksiting Kecamatan Mandalajati | 37 |
| 4.1.3 Kondisi Geografis | 38 |

| | |
|---------------------------------------|-----------|
| 4.1.4 Administrasi Pemerintahan | 38 |
| 4.1.5 Struktur Organisasi | 40 |
| 4.2 Hasil dan pembahasan..... | 40 |
| 4.2.1 Hasil penelitian | 40 |
| 4.2.2 Pembahasan..... | 66 |
| BAB V PENUTUP..... | 81 |
| 5.1 Simpulan | 81 |
| 5.2 Saran..... | 81 |
| DAFTAR PUSTAKA | 83 |
| LAMPIRAN..... | 86 |



DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Target, Realisasi dan Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Mandalajati tahun 2017-2018 | 3 |
| Tabel 1.2 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan | 3 |
| Tabel 1.3 Nilai Unsur Pelayanan (Indeks Kepuasan Masyarakat) Kecamatan Mandalajati pada akhir Tahun 2017..... | 7 |
| Tabel 1.4 Nilai Unsur Pelayanan (Indeks Kepuasan Masyarakat) Kecamatan Mandalajati pada akhir Tahun 2018..... | 8 |
| Tabel 1.5 Pengaduan masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Wilayah Kecamatan Mandalajati Kota Bandung Tahun 2018 | 10 |
| Tabel 3.1 Jadwal Penelitian | 38 |
| Tabel 4.1 Kawasan Perencanaan dalam lingkup Kecamatan Mandalajati | 32 |
| Tabel 4.2 Kelurahan dan Jumlah RT/RW | 33 |