

DAFTAR ISI

ABSTRAKS

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus dan Lokus Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Kegunaan Penelitian.....	9
F. Kerangka Pemikiran.....	10
G. Proposisi.....	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu	13
B. Tinjauan Tentang Administrasi Publik	18
C. Tinjauan Tentang Kebijakan Publik.....	26
D. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan Publik	31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian.....	40
B. Jenis dan Sumber Data	41

C. Teknik Pengumpulan Data	44
D. Operasional Variabel	47
E. Teknik Analisis Data	49
F. Tempat dan Waktu Penelitian	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	54
B. Kualitas Pelayanan Bidang Perpustakaan di Balai Diklat Keagamaan Bandung	66

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	91
B. Saran	92

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

