

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah Penelitian.....	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Hasil Penelitian.....	8
F. Kerangka Pemikiran.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Deskripsi Konseptual	13
1. Administrasi Publik.....	13
2. Pelayanan Publik.....	16
3. Kualitas Pelayanan Publik.....	19
4. Surat Izin Mengemudi (SIM).....	28
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	30
C. Proposisi.....	33

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
A. Metode Penelitian.....	34
B. Sumber Data Penelitian.....	35
C. Teknik Pengumpulan Data Penelitian	36
1. Observasi (Pengamatan).....	37
2. Wawancara.....	38
3. Dokumentasi	41
4. Bahan Audio-visual.....	41
D. Operasional Variabel.....	42
E. Teknik Analisis Data Penelitian.....	44
1. Manajemen Data	44
2. Membaca dan Membuat Memo (Memoing)	45
3. Deskripsi, Klasifikasi, dan Penafsiran	45
4. Penyajian dan Interpretasi Data	46
F. Validitas dan Reliabilitas	46
G. Tempat dan Waktu Penelitian.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
A. Deskripsi Data.....	51
B. Pembahasan Hasil Penelitian	54
1. Tangible (Berwujud).....	55
2. Reliability (Kehandalan)	63
3. Responsiveness (Daya Tanggap).....	69
4. Assurance (Jaminan).....	75
5. Empathy (Empati).....	80
C. Teori Hasil Penelitian.....	83

BAB V PENUTUP	90
A. Simpulan	90
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Perkembangan Pembuatan SIM Polrestabes Bandung	5
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3. 1	Kegiatan Observasi	37
Tabel 3. 2	Kegiatan Wawancara	39
Tabel 3. 3	Operasional Parameter Penelitian	42
Tabel 3. 4	Informan Penelitian.....	45
Tabel 3. 5	Jadwal Penelitian	50
Tabel 4. 1	Daftar Rincian Personil Unit Regident Satpas Polrestabes Bandung	53



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perbandingan Evaluasi Pelayanan SIM	4
Gambar 1. 2 Kerangka Berpikir	12
Gambar 3. 1 Lokasi Satpas Polrestabes Bandung	49
Gambar 3. 2 Gedung Satpas Polrestabes Bandung	50
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Unit Regident Polrestabes Bandung	53

