

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2.Fokus Masalah.....</b>	<b>5</b>
<b>1.3.Rumusan Masalah.....</b>	<b>6</b>
<b>1.4.Tujuan Penelian.....</b>	<b>7</b>
<b>1.5Manfaat Penelitian .....</b>	<b>8</b>
<b>1.6Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>8</b>
<b>BAB II .....</b>	<b>14</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
<b>2.1.Deskripsi Konseptual .....</b>	<b>14</b>
<b>2.1.1.Tinjauan Administrasi .....</b>	<b>14</b>
<b>2.1.2.Tinjauan Administrasi Negara/Publik .....</b>	<b>14</b>
<b>2.1.3.Tinjauan Karakteristik Ilmu administrasi Negara .....</b>	<b>18</b>
<b>2.1.4.Pengertian Administrasi Kependudukan .....</b>	<b>18</b>
<b>2.1.5.Pengertian Pelayanan .....</b>	<b>20</b>
<b>2.1.6.Pengertian Publik .....</b>	<b>21</b>
<b>2.1.7.Pengertian Pelayanan Publik.....</b>	<b>21</b>

2.1.8.Asas Pelayanan Publik .....	23
2.1.9.Standar Pelayanan Publik.....	24
2.1.10.Faktor – factor Yang Mempengaruhi Pelayanan .....	25
2.1.11.Faktor endukung Lainnya .....	27
2.1.12.Kualita Pelayanan Publiks.....	28
2.1.13.Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	29
2.1.14.Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Dinas Kependudukan Di Kecamatan Cigedug Kabupaten.....	30
2.2.1.Penelitian Terdahulu.....	33
2.3.1.Proposisi Penelitian .....	35
<b>BAB III.....</b>	<b>36</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1Metode Penelitian .....	36
3.2Jenis dan Sumber Data .....	37
3.3Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.4Operasional Parameter Kajian .....	39
3.5Teknik Analisis Data .....	40
3.6Tempat Jadwal dan Tahapan Penelitian.....	44
<b>BAB IV .....</b>	<b>45</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1Deskripsi Tempat Penelitian .....	45
4.1.1Profil Kantor Kecamatan Cigedug Kabupaten Garut.....	46
4.1.2Tugas Pokok dan Fungsi .....	46
4.1.3Struktur Organisasi .....	47
4.1.4Deskripsi Hasil Penelitian dan Pembahasan Penelitian.....	48
<b>BAB V.....</b>	<b>78</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>78</b>
5.1Simpulan.....	78
5.2Saran.....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>84</b>

<b>Peraturan – peraturan.....</b>	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN 1.....</b>	<b>87</b>
<b>PEDOMAN WAWANCARA .....</b>	<b>87</b>
<b>Pedoman Wawancara untuk Masyarakat / Pengguna pelayanan.....</b>	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN 2.....</b>	<b>96</b>
<b>HASIL OBSERVASI .....</b>	<b>96</b>
<b>LAMPIRAN 3.....</b>	<b>99</b>
<b>Triangulasi Sumber .....</b>	<b>99</b>
<b>LAMPIRAN 4.....</b>	<b>114</b>
<b>LAMPIRAN 5.....</b>	<b>115</b>
<b>Surat Izin Penelitian Dari Kesbangpol Kabupaten Garut.....</b>	<b>115</b>
<b>LAMPIRAN 6.....</b>	<b>117</b>
<b>Surat Pernyataan Selesai Penelitian Dari Instansi .....</b>	<b>117</b>
<b>LAMPIRAN 7.....</b>	<b>118</b>
<b>DOKUMENTASI .....</b>	<b>118</b>

