

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Rumusan Masalah.....	10
D. Tujuan Penelitian.....	11
E. Manfaat Penelitian.....	11
F. Kerangka Berpikir.....	12
G. Proposisi.....	13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu.....	14
B. Konsep Administrasi Publik.....	26
C. Konsep Pelayanan Publik.....	28
D. Konsep Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	34

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian.....	43
B. Jenis dan Sumber Data.....	44

C. Teknik pengumpulan Data	45
D. Teknik Analisis Data	56
E. Tempat dan Waktu Penelitian	49

BAB IV HASIL DAN PEMBAHSAN

A. Gambaran Umum Penelitian	51
B. Responsivitas Pelayanan Publik di Kelurahan Rancanumpang Kecamatan Gedebage Kota Bandung.....	57
C. Responsibilitas Pelayanan Publik di Kelurahan Rancanumpang Kecamatan Gedebage Kota Bandung.....	65
D. Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kelurahan Rancanumpang Kecamatan Gedebage Kota Bandung.....	72
E. Analisis.....	77

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	81
B. Saran.....	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

