

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... iv

BAB I PENDAHULUAN..... 1

A. Latar Belakang ..... 1

B. Identifikasi Masalah..... 4

C. Rumusan Masalah Penelitian ..... 5

D. Tujuan Penelitian ..... 5

E. Manfaat Hasil Penelitian ..... 5

F. Kerangka Pemikiran..... 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 11

A. Deskripsi Konseptual ..... 11

1. Administrasi Publik..... 11

2. Kebijakan Publik ..... 19

3. Pelayanan Publik ..... 24

B. Hasil Penelitian Terdahulu..... 27

C. Proposisi..... 31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN ..... 33

A. Metode Penelitian..... 33

B. Sumber Data Penelitian..... 34

C. Teknik Pengumpulan Data Penelitian ..... 36

D. Operasional Variabel.....	39
E. Teknik Analisis Data Penelitian.....	42
F. Tempat dan Waktu Penelitian .....	43
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
A. Hasil Penelitian .....	44
1. Deskripsi Tempat Penelitian.....	44
2. Pelayanan Umum aplikasi Yandesduk Di Desa Cangkuang Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung .....	51
3. Deskripsi Data Penelitian .....	54
B. Gambaran Hasil Penelitian Dan Pembahasan .....	56
1. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Cangkuang Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung .....	57
2. Faktor Lambannya Meningkatkan Kualitas Layanan Umum Di Kantor Desa Cangkuang Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung.....	65
3. Upaya Dalam Mengatasi Kendala Pelayanan Publik Di Kantor Desa Cangkuang Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung.....	68
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>69</b>
A. Kesimpulan .....	69
B. Saran.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>74</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>83</b>