

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	10
1.3. Rumusan Masalah	11
1.4. Tujuan Penelitian.....	11
1.5. Manfaat Penelitian.....	11
1.6. Kerangka Pemikiran	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	16
2.2. Pelayanan Masyarakat.....	20
2.2.1. Konsep Dan Prinsip Pelayanan Masyarakat.....	20
2.2.2. Hambatan Pelayanan Masyarakat.....	23
2.3. Birokrasi	26

2.3.1. Birokrasi Indonesia.....	26
2.3.2. Birokrasi Pelayanan Masyarakat	29
2.4. Konsep Birokrasi Max Weber.....	33

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Metode dan Teknik Penelitian.....	39
3.2. Jenis Dan Sumber data	40
3.2.1. Jenis Data.....	40
3.2.2. Sumber Data	40
3.3. Teknik Pengumpulan Data	42
3.4. Analisis Data	44
3.5. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	44
3.5.1. Jenis Data.....	44
3.5.2. Sumber Data	44

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Penelitian.....	47
4.1.1. Sejarah dan Latar Belakang Dinas Sosial Kota Bekasi.....	47
4.1.2. Visi Misi dan Tujuan Dinas Sosial Kota Bekasi.....	50
4.1.3. Tugas dan Fungsi Dinas Sosial Kota Bekasi.....	50
4.1.4. Tugas dan Fungsi Sekretariat dan Bidang Dinas Sosial Kota Bekasi.....	51

4.1.5. Komposisi dan Bagan Kepegawaian Dinas	
Sosial Kota Bekasi.....	58
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian.....	60
4.2.1. Pandangan Warga Kota Bekasi Terhadap Sistem	
Birokrasi Pada Administrasi Pelayan Masyarakat Di	
Dinas Sosial Kota Bekasi.....	60
4.2.2. Hambatan Dalam Pengimplementasian Birokrasi yang	
Rasional Pada Sistem Administrasi Pelayanan	
Masyarakat Pada Dinas Sosial Kota Bekasi.....	60
4.3. Analisis Sosiologis.....	76
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan.....	80
5.2. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN.....	87
RIWAYAT HIDUP.....	112

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Jadwal Pembuatan Skripsi	46



DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1. Skema Konseptual Kerangka Berpikir.....	15
Gambar 4.2. Bagan Kepegawaian Dinas Sosial.....	59

