

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Hasil Penelitian	10
F. Kerangka Pemikiran	11
G. Proposisi	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Deskripsi Konseptual	14
B. Hasil Penelitian Yang Relevan	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
A. Metode Penelitian	31
B. Sumber Data Penelitian	31
C. Jenis Data	32
D. Teknik Pengumpulan Data	33
E. Teknik Analisis Data	36
F. Operasional Variabel	37
G. Triangulasi Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	41
B. Deskripsi Data	58
C. Pembahasan Hasil Penelitian	59
BAB V PENUTUP	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran	73
REFERENSI	75
LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Persentasi dan Jumlah Penduduk yang ada di Kec. Margaasih Tahun 2022	4
Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu Dan Terbaru Dalam Penelitian.....	23
Tabel 3. 1 Data Informan Wawancara.....	35
Tabel 3. 2 Operasional Variabel	37
Tabel 3. 3 Waktu Penelitian	40
Tabel 4. 1 Sumber Daya Aparatur Kecamatan Margaasih	56
Tabel 4. 2 Data Informan Wawancara.....	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Geografi dari Kantor Kecamatan Margaasih Kab. Bandung 2021.....	6
Gambar 1. 2 Kerangka Pemikiran	13
Diagram 2. 1 Prosedur Dalam Proses Pelayanan Kartu Keluarga Di Kecamatan Margaasih.....	20
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kecamatan Margaasih.....	43
Gambar 4. 2 Website E-Survei Kepuasan Masyarakat.....	65
Gambar 4. 3 9 (Sembilan) Pertanyaan Mengenai Survei SKM.....	65

