

DAFTAR ISI

BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Manfaat Penelitian	11
F. Kerangka Pemikiran.....	11
BAB II	14
TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Deskripsi Konseptual.....	14
1. Kajian Tentang Administrasi	14
2. Dimensi Karakteristik Administrasi	15
3. Kajian Tentang Kebijakan	16
4. Jenis Jenis Kebijakan Publik.....	17
5. Kajian Tentang Pelayanan Publik.....	18
6. Jenis Jenis Pelayanan Publik.....	19
7. Asas Asas Pelayanan Publik	20
8. Kualitas Pelayanan Publik	20
9. Karakteristik Pelayanan Publik.....	26
B. Penelitian Terdahulu	28
BAB III.....	30
METODOLOGI PENELITIAN	30
A. Metode Penelitian	30
B. Jenis Dan Sumber Data.....	32
1. Jenis data.....	32
2. Sumber data	32
C. Teknik Pengumpulan Data.....	33

1. Observasi	33
2. Wawancara.....	34
3. Studi pustaka.....	35
D. Operasional Variabel	35
E. Teknik Analisis Data.....	36
1. <i>Data reduction</i> (reduksi data).....	37
2. <i>Data display</i> (penyajian data).....	37
3. <i>Verification</i> (kesimpulan)	38
F. Tempat dan Jadwal Penelitian.....	38
1. Tempat penelitian	38
2. Jadwal Penelitian	39
BAB VI.....	40
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
A. Deskripsi Data	40
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	40
2. Visi Dan Misi Kantor Urusan Agama.....	40
3. Tujuan Dan Sasaran Kantor Urusan Agama.....	41
4. Dasar Hukum	42
5. Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Bandung.....	43
6. Peta Kecamatan Mandalajati	45
7. Deskripsi data penelitian.....	45
B. Pembahasan Hasil Penelitian	46
1. <i>Tangible</i> (Berwujud).....	48
2. <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	49
3. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	50
4. <i>Assurance</i> (Jaminan).....	51
5. <i>Empathy</i> (Kepedulian).....	52
BAB V.....	54
PENUTUP.....	54
A. kesimpulan.....	54
B. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	58

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1 Data Informan.....	34
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	35
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	39



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka berpikir.....	13
Gambar 4.1 Peta Kecamatan Mandalajati.....	45

