

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

RIWAYAT HIDUP

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
F. Kerangka Pemikiran	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	16
B. Administrasi Publik	19
C. Tinjauan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	21
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	21
b. Publik.....	22
c. Pelayanan Publik.....	23
d. Asas Pelayanan Publik.....	25
e. Standar Pelayanan Publik.....	26
f. Jenis-Jenis Pelayanan.....	29
g. Unsur-Unsur Pelayanan.....	32
h. Faktor Pendukung Pelayanan.....	34
i. Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	37

j. Kualitas Pelayanan Publik.....	39
D. Adminitrasi Kependudukan.....	43
a. Pengertian Administrasi Kependudukan.....	43
b. Tujuan Administrasi Kependudukan.....	46
c. Kebijakan dan Langkah Strategis	46
d. Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	48

BAB III OBJEK METODOLOGI PENELITIAN

A. Objek Penelitian.....	53
B. Metodologi Penelitian.....	53
C. Jenis dan Sumber Data.....	54
D. Fokus Penelitian.....	55
E. Teknik Pengumpulan Data.....	57
F. Operasional Parameter.....	59
G. Teknis Analisis Data.....	60
H. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	61

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian.....	63
1. Gambaran Umum Desa Suka Mulia.....	63
2. Tujuan dan Sasaran.....	64
3. Kondisi Geografis Desa.....	64
4. Sarana dan Prasarana.....	71
5. Kelembagaan dan Organisasi.....	75
6. Kondisi Ekonomi.....	79
7. Rencana Pembangunan Jangka Menengah.....	80
8. Visi dan Misi.....	82
9. Strategis dan Arah Kebijakan Desa.....	83
B. Hasil Penelitian.....	88
C. Pembahasan Kualitas Pelayanan.....	100
D. Analisis Peneliti.....	101

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	105
B. Saran.....	105

DAFTAR PUSTAKA.....	106
----------------------------	------------

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Operasional Parameter.....	59
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	61
Tabel 4.1 Data Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur/usia Tshun 2017.....	68
Tabel 4.2 Data Tingkat Pendidikan Warga Desa Suka Mulia.....	69
Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Menurut Mata Pencaharian.....	70
Tabel 4.4 Data Pembangunan Fisik dan non fisik Desa Suka Mulia.....	71
Tabel 4.5 Kondisi Infrastruktur Desa.....	73
Tabel 4.6 Data Aparatur Pemerintahan Desa Suka Mulia.....	75
Tabel 4.7 Susunan Badan Permusyawaratan Desa Suka Mulia.....	76
Tabel 4.8 Data Perangkat Desa Suka Mulia.....	86



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berfikir.....	15
Gambar 4.1 susunan Organanisasi Pemerintahan Desa Suka Mulia.....	78

