

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Pembatasan Masalah.....	7
1.4. Rumusan Masalah.....	7
1.5. Tujuan Masalah.....	8
1.6. Manfaat Penelitian.....	8
1.6.1. Secara Teoritis.....	8
1.6.2. Secara Praktis.....	8
1.7. Kerangka Pemikiran.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	13
2.2. Deskripsi Teori.....	16
2.2.1. Persepsi.....	16

2.2.1.1. Pengertian Persepsi.....	16
2.2.1.2. Faktor- faktor yang mempengaruhi persepsi.....	18
2.2.1.3. Bentuk-bentuk persepsi	19
2.2.2. Masyarakat	20
2.2.2.1. Pengertian Masyarakat	20
2.2.3. Pelayanan Publik.....	22
2.2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik	22
2.2.3.2. Konsep Pelayanan Publik menurut islam.....	25
2.2.3.3. Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	27
2.2.3.4. Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik.....	31
2.2.3.5. Standar Pelayanan publik	34
2.2.3.6. Kualitas Pelayanan Publik.....	35
2.2.3.7. Indikator Kualitas pelayanan publik.....	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
3.1. Metode Penelitian.....	40
3.2. Sumber Data.....	41
3.2.1. Sumber Data Primer	41
3.2.2. Sumber Data Sekunder.....	42
3.3. Teknik Pengumpulan Data	42
3.3.1. Observasi.....	42
3.3.2. Wawancara.....	43
3.4. Teknik Analisis Data	44
3.4.1. Pengumpulan Data	44

3.4.2. Reduksi Data	44
3.4.3. Penyajian Data	44
3.4.4. Penarikan Kesimpulan	45
3.5. Teknik Keabsahan Data	46
3.6. Tempat dan Jadwal Penelitian.....	47
3.6.1. Tempat Penelitian Data	47
3.6.2. Jadwal Penelitian.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1. Gambaran umum keadaan jatinangor.....	49
4.1.1. Kondisi geografis dan demografis kecamatan jatinangor	49
4.1.2. Kondisi pegawai.....	56
4.1.3. Kondisi sarana dan prasarana.....	56
4.1.4. Sejarah singkat berdirinya kecamatan jatinangor.....	58
4.1.5. Tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) kecamatan serta susunan organisasi kecamatan	59
4.1.6. Visi dan misi	80
4.2. Data- data Hasil penelitian lapangan.....	89
4.2.1. Deskripsi hasil penelitian	89
4.2.1.1. Persepsi masyarakat terhadap kesederhanaan prosedur pelayanan publik pemerintahan kecamatan jatinangor	92
4.2.1.2. Persepsi masyarakat terhadap kepastian waktu pelayanan publik pemerintahan kecamatan jatinangor	95

4.2.1.3. Persepsi masyarakat terhadap tanggung jawab pegawai pemerintahan kecamatan jatinangor	98
4.2.1.4. Persepsi masyarakat terhadap kelengkapan sarana dan prasarana kerja dalam proses pelayanan publik pemerintahan kecamatan jatinangor	99
4.2.1.5. Persepsi masyarakat terhadap kemudahan akses kantor Kecamatan Jatinangor.....	101
4.2.1.6. Persepsi masyarakat terhadap kedisiplinan, keramahan, dan kesopanan pegawai Pemerintahan Kecamatan Jatinangor	103
4.2.1.7. Persepsi masyarakat tentang kenyamanan kantor kecamatan jatinangor	104
4.2.2. Faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik Pemerintahan Kecamatan Jatinangor.....	106
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	114
5.1. Simpulan.....	114
5.2. Saran.....	116

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Skema Konseptual.....	13
Gambar 3.1. Komponen-komponen analisis data	43
Gambar 4.1. Peta Kecamatan Jatinangor	52
Gambar 4.2. Bagan struktur organisasi pemerintah Kecamatan Jatinangor	56



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian terdahulu.....	13
Tabel 3.1. Jadwal Penelitian.....	45
Tabel 4.1. Letak geografis Kecamatan Jatinangor	47
Tabel 4.3. Kondisi sarana dan prasarana kantor Kecamatan Jatinangor.....	54
Tabel 4.4. Program dan kegiatan.....	85

