

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUNUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	
BIOGRAFI PENULIS	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Kegunaan Penelitian	8
1.6 Kerangka Pemeikiran	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Tinjauan Pustaka	11
2.2 Tinjauan Teori	12
1) Administrasi Publik.....	12
2) Pengertian Pelayanan Publik	12

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Metode Penelitian	34
3.2 Teknik Pengumpulan Data	34
3.3 Teknik Pengolahan Data	36
3.4 Teknik Analisis Data	37
3.5 Subyek Penelitian	38
3.6 Jenis dan Sumber Data	39
3.7 Instrumen Penelitian	40
3.8 Jadwal Penelitian	41
BAB IV PEMBAHASAN	43
4.1 Hasil Penelitian	43
4.2 Hasil Pembahasan	50
BAB V KESIMPULAN	75
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	