

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi

BAB` I PENDAHULUAN.....1

A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Pembatasan Masalah	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	9
1. Manfaata Teoritis	9
2. Manfaat Praktis	9
F. Kerangka Pemikiran.....	10
G. Proposisi.....	15

BAB II KAJIAN PUSTAKA..... 16

A. Tinjauan Penelitan Terdahulu.....	16
B. Tinjauan Teoritis.....	21
1. Administrasi	21
2. Administrasi Publik.....	23
3. Pelayanan Publik	28
a. Paradigma Pelayanan Publik.....	30

b. Jenis Pelayanan Publik.....	31
c. Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	34
d. Asas, Prinsip Dan Standar Pelayanan Publik.....	36
4. Kualitas Pelayanan Publik.....	42
5. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	45
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	55
A. Objek Penelitian	55
1. Gambaran Umum BP3TKI Bandung	55
2. Struktur Organisasi BP3TKI Bandung	59
B. Metode Penelitian.....	61
C. Jenis dan Sumber Data	64
1. Jenis Data.....	64
2. Sumber Data	64
a. Sumber Data Primer.....	64
b. Sumber Data Sekunder	65
D. Teknik Pengumpulan Data.....	65
1. Observasi	66
2. Wawancara	67
a. Wawancara Terstruktur.....	67
3. Studi Dokumentasi.....	69
4. Trianggulsi.....	69
E. Informan Penelitian	70
F. Operasional Parameter	71

G. Teknik Analisis Data	76
1. Reduksi Data	76
2. Penyajian Data	77
3. Kesimpulan/Verifikasi	78
H. Tempat dan Jadwal Penelitian	78
1. Tempat penelitian	78
2. Jadwal Penelitian	79
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	80
A. Hasil Penelitian.....	80
1. Langkah-langkah Penelitian Studi Kasus.....	80
a) Pemilihan Tema, Topik dan Kasus.....	80
b) Pembacaan Literatur.....	81
c) Perumusan Fokus dan Masalah Penelitian	82
d) Pengumpulan Data	83
e) Penyempurnaan Data.....	84
f) Pengolahan Data	84
g) Analisis Data	85
h) Proses Analisis Data.....	86
i) Dialog Teoritik	86
j) Triangulasi Temuan (Konfirmabilitas).....	87
k) Simpulan Hasil Penelitian	87
l) Laporan Hasil Penelitian	88
2. Kualitas Pelayanan Publik di BP3TKI Bandung.....	88

a. Dimensi <i>Tangible</i> (Berwujud).....	89
b. Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)	94
c. Dimensi <i>Responsiviness</i> (Respon/Ketanggapan)	98
d. Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	102
a. Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati)	104
3. Faktor penghambat dalam kualitas pelayanan publik di BP3TKI Bandung	107
B. Pembahasan	109
1. Kualitas Pelayanan Publik di BP3TKI Bandung.....	109
e. Dimensi <i>Tangible</i> (Berwujud).....	110
f. Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)	112
g. Dimensi <i>Responsiviness</i> (Respon/Ketanggapan)	114
h. Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	115
i. Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati).....	116
2. Faktor-faktor Penghambat dalam Kualitas Pelayanan Publik di BP3TKI Bandung.....	117
BAB V PENUTUP.....	119
A. Kesimpulan.....	119
B. Saran-saran	120
C. Rujukan	122

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Capaian Sasaran Tahun 2016 dan 2017.....	3
Tabel 1.2 Perbandingan Capaian Sasaran Tahun 2016 dan 2017.....	4
Tabel 1.3 Perbandingan Capaian Sasaran Tahun 2016 dan 2017.....	4
Tabel 1.4 Perbandingan Capaian Sasaran Tahun 2016 dan 2017.....	5
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Penulis	18
Tabel 3.1 Jumlah Pegawai Honorer BP3TKI Bandung	60
Tabel 3.2 Jumlah Pegawai BP3TKI Bandung.....	61
Tabel 3.3 Data Primer yang Diperoleh Peneliti.....	65
Tabel 3.4 Informan Penelitian	71
Tabel 3.5 Operasional Parameter	72
Tabel 3.6 Jadwal Penelitian.....	79
Tabel 4.1 Informan wawancara	83



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Piki	15
Gambar 3.1 Gedung BP3TKI BANDUNG	55
Gambar 3.2 Struktur Organisasi.....	59

