

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|---------------------------------|----|
| 1.1 Latar belakang masalah..... | 1 |
| 1.2 Identifikasi masalah..... | 8 |
| 1.3 Rumusan Masalah | 8 |
| 1.4 tujuan penellitian | 8 |
| 1.5 kegunaan penelitian..... | 8 |
| 1.6 Kerangka Pemikiran..... | 9 |
| 1.7 Proposisi | 12 |

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

| | |
|--|-----------|
| 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu | 13 |
| 2.2 Tinjauan Teoritis | 15 |
| 2.2.1 Teori Administrasi Publik | 15 |

| | |
|---|-----------|
| 2.2.2 Kualitas pelayanan Publik | 16 |
| 2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik..... | 19 |
| 2.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan..... | 21 |
| 2.3 Pengertian Pelayanan Publik | 22 |
| 2.3.1 Konsepsi Pelayanan Publik | 25 |
| 2.3.2 Asas-Asas Pelayanan Publik | 26 |
| 2.3.3 Hakikat pelayanan Publik..... | 27 |
| 2.3.4 Komponen-Komponen Pelayanan | 28 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | |
| 3.1 Metode Penelitian..... | 29 |
| 3.2 Objek Peneleitian..... | 31 |
| 3.3 Sumber Data | 31 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data | 32 |
| 3.5 Teknik Analisis Data | 35 |
| 3.6 Kajian Operasional Parameter..... | 37 |
| 3.7 Tempat Penelitian Dan Jadwal Penelitian | 39 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN | |
| 4.1 Kondisi Dan Objek Penelitian..... | 40 |
| 4.1.1 sejarah Singkat kecamatan Mekarmukti | 40 |
| 4.1.2 Letak Geografis | 41 |
| 4.1.3 VISI MISI Kecamatan Mekarmukti | 44 |

4.2 Hasil Penelitian.....49

4.3 Pembahasan.....88

BAB V PENUTUP

5.1_Kesimpulan..... 93

5.2_Saran..... 94

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

