

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR

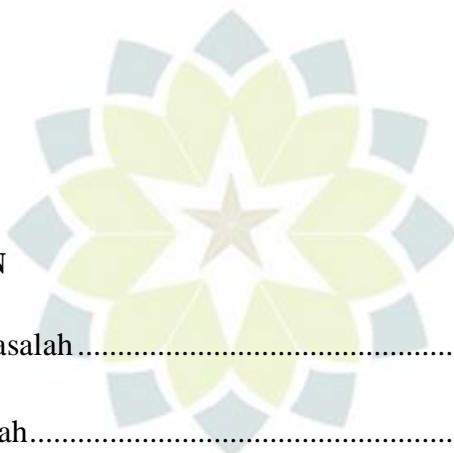
DAFTAR ISI

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 Keragka Pemikiran	9
1.7 Proposisi	12



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SIRNA GUNUNG DIJATI
BANDUNG

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 <u>Kesimpulan</u>.....	93
5.2 <u>Saran</u>	94

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG