

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	<i>ii</i>
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR GRAFIK	xii
DAFTAR BAGAN.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Kegunaan.....	8
F. Kerangka Pemikiran.....	8
G. Proposisi	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	16
A. Penelitian Terdahulu.....	16
B. Kajian Administrasi Publik	23
1. Pengertian Administrasi Publik	23
C. Kualitas Pelayanan Publik.....	25
1. Pengertian Pelayanan Publik	25
2. Kualitas Pelayanan Publik	32

3. Asas-asas Pelayanan Publik.....	36
4. Indikator Kualitas Pelayanan Publik	37
D. PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan)	38
1. Pengertian PATEN	38
BAB III Metodologi Penelitian	40
A. Metode Penelitian.....	40
B. Jenis dan Sumber Data	41
C. Teknik Pengumpulan Data	42
D. Operasional Parameter.....	45
E. Analisis Data	45
F. Jadwal Penelitian	47
BAB IV Pembahasan	48
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	48
1. Gambaran umum Kabupaten Bekasi	48
B. Gambaran Umum Kecamatan Cikarang Utara.....	49
1. Profil Kecamatan Cikarang Utara	49
2. Visi dan Misi Kecamatan Cikarang Utara	54
3. Pelayanan Kecamatan Cikarang Utara	56
4. Struktur Organisasi	59
5. Tugas, Pokok, dan Fungsi.....	60
6. Data Pegawai	66
7. Program Kerja.....	69
8. Sarana dan Prasarana	70

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	71
1. Kualitas Pelayanan.....	73
2. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan	91
3. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan	92
D. Pembahasan.....	92
BAB V Simpulan dan Saran.....	99
A. Kesimpulan.....	99
B. Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

