

## DAFTAR ISI

### **LEMBAR PENGESAHAN**

### **ABSTRAK**

<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>i</b>
-----------------------	----------

<b>DAFTAR ISI</b>	<b>iii</b>
-------------------	------------

<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>v</b>
---------------------	----------

<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>vi</b>
----------------------	-----------

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Kegunaan Penelitian .....	9
F. Kerangka Pemikiran .....	9
G. Proposisi .....	12

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

A. Penelitian Terdahulu .....	13
B. Tinjauan Teori .....	17
C. Kebijakan Publik .....	19
D. Pelayanan Publik .....	23
E. Efektifitas .....	28
F. Efektivitas Kerja .....	32

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Objek Penelitian .....	37
B. Metode Penelitian .....	38
C. Jenis Data .....	38
D. Sumber Data .....	39
E. Teknik Pengumpulan Data .....	39

F. Operasional Variabel .....	42
G. Teknik Analisis Data .....	42
H. Lokasi, waktu dan Jadwal Penelitian .....	44

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Tempat Penelitian .....	46
B. Deskripsi hasil penelitian .....	49
C. Analisis Data Pembahasan .....	51
D. Pembahasan .....	63

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	80
B. Saran.....	82

#### **DAFTAR PUSTAKA**

83

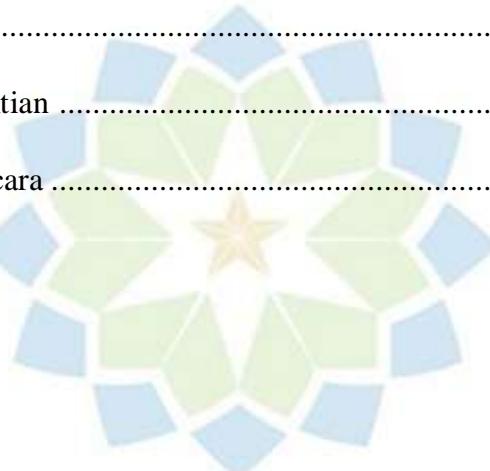
#### **DAFTAR LAMPIRAN**

84



## **DAFTAR TABEL**

1.1 Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat .....	4
1.2 Komposisi Pegawai Dinas Sosial Kota Bandung Berdasarkan Jabatan Struktural .....	5
1.3 Nilai Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) .....	6
2.1 Penelitian Terdahulu .....	15
3.1 Operasional Variabel .....	45
3.2 Jadwal Pelaksanaan Penelitian .....	48
Lampiran 2. Pedoman Wawancara .....	85



**uin**  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**SUNAN GUNUNG DJATI**  
BANDUNG