

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR

i

DAFTAR ISI

iii

DAFTAR TABEL

v

DAFTAR GAMBAR

vi

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

