

DAFTAR ISI

ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Kegunaan Penelitian	6
F. Kerangka Pemikiran	7
G. Proposisi	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	12
B. Kajian Pelayanan Publik	14
1. Pengertian Pelayanan	14
2. Pengertian Publik	16
3. Pengertian Pelayanan Publik	17
4. Hakikat Pelayanan Publik	18
5. Jenis Pelayanan Publik	19
6. Faktor Mempengaruhi Pelayanan Publik	22
7. Standar Pelayanan Publik	24

8. Asas Pelayanan Publik	25
9. Prinsip Pelayanan Publik	26
10. Faktor Penghambat Pelayanan Publik	27
11. Kualitas Pelayanan Publik	28
C. Kajian Corona Virus Disease (Covid-19)	31
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Metode Penelitian	33
B. Jenis dan Sumber Data	34
C. Teknik Pengumpulan Data	36
D. Teknis Analisis Data	38
E. Tempat Penelitian dan Jadwal Penelitian	42
1. Jadwal Penelitian	42
2. Lokasi Penelitian	43
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	42
B. Pembahasan	68
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	77
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
 LAMPIRAN	