

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	i
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<b>ABSTRACT</b> .....	x
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xvi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xviii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Konteks Penelitian</b> .....	1
<b>1.2 Fokus Penelitian</b> .....	6
<b>1.3 Rumusan Masalah</b> .....	6
<b>1.4 Tujuan Penelitian</b> .....	6
<b>1.5 Kegunaan Teoritis</b> .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PROPOSISI</b> .....	8
<b>2.1 Kajian Pustaka</b> .....	8
<b>2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu</b> .....	8
<b>2.1.2 Kajian Administrasi Publik</b> .....	14
<b>2.1.3 Kajian Manajemen Publik</b> .....	17
<b>2.1.4 Kajian Pelayanan Publik</b> .....	20
<b>2.1.5 Kualitas Pelayanan Publik</b> .....	36
<b>2.1.6 Administrasi Kependudukan</b> .....	39
<b>2.1.7 Dimensi Kualitas Pelayanan public</b> .....	41
<b>2.2 Kerangka Berpikir</b> .....	45
<b>2.3 Proposisi</b> .....	48
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b> .....	49
<b>3.1 Objek Penelitian</b> .....	49

3.1.1 Gambaran Umum Desa Cangkuang .....	49
3.1.2 Visi dan Misi Desa Cangkuang .....	51
3.1.3 Struktur Organisasi Desa Cangkuang .....	52
3.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi (Berdasarkan Perda No 10 Tahun 2016) .....	53
3.1.5 Jenis Pelayanan Desa Cangkuang .....	57
3.1.6 Data Pegawai .....	62
3.2 Metode Penelitian.....	62
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	63
3.4 Informan .....	69
3.5 Operasional Parameter .....	70
3.6 Analisis Data.....	71
3.7 Pemeriksaan Keabsahan Data .....	72
3.8 Jadwal Penelitian .....	74
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>75</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	75
4.2 Pembahasan.....	77
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>90</b>
5.1 Kesimpulan .....	90
5.2 Saran .....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN LAMPIRAN.....</b>	<b>97</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 2. 2 Kerangka Berpikir.....	47
Tabel 3. 1 Tugas dan Fungsi .....	53
Tabel 3. 2 Daftar Nama Aparat Pemerintah Desa Cangkuang.....	62
Tabel 3. 3 Oprasionalisasi Parameter.....	70
Tabel 3. 4 Jadwal Penelitian .....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Desa Canguang Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung .....	52
---	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

PEDOMAN WAWANCARA .....	120
PEDOMAN OBSERVASI .....	121
DOKUMENTASI .....	122
SURAT IZIN PENELITIAN .....	125
SK DOSEN PEMBIMBING .....	126