

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	<i>i</i>
LEMBAR PERNYATAAN	<i>ii</i>
DATA RIWAYAT HIDUP	<i>iii</i>
VISI DAN MISI	<i>iv</i>
MOTIVASI	<i>ix</i>
ABSTRAK	<i>x</i>
ABSTRACT	<i>xi</i>
RINGKESAN	<i>xii</i>
KATA PENGANTAR	<i>xiii</i>
DAFTAR ISI	<i>xvii</i>
DAFTAR GAMBAR	<i>xix</i>
DAFTAR TABEL	<i>xx</i>
DAFTAR LAMPIRAN	<i>xxi</i>
BAB I PENDAHULUAN	<i>1</i>
1.1 Latar Belakang	<i>1</i>
1.2 Fokus Penelitian.....	<i>5</i>
1.3 Rumusan Masalah	<i>5</i>
1.4 Tujuan Penelitian	<i>6</i>
1.5 Kegunaan Penelitian	<i>6</i>
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERFIKIR	<i>7</i>
2.1 Kajian Pustaka	<i>7</i>
2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu	<i>7</i>
2.1.2 Kajian Terhadap Administrasi, Organisasi, dan Manajemen	<i>12</i>
2.1.3 Kajian Terhadap Administrasi Publik, Organisasi Publik, dan Manajemen Pelayanan	<i>17</i>
2.1.4 Kajian Terhadap Kualitas Pelayanan Publik	<i>31</i>
2.2 Kerangka Pemikiran.....	<i>38</i>
2.3 Proposisi	<i>40</i>
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	<i>41</i>
3.1 Objek Penelitian	<i>41</i>
3.1.1 Profil Kabupaten Pandeglang	<i>41</i>

3.1.2 Profil Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang.....	45
3.2 Metode Penelitian	52
3.2.1 Teknik Pengumpulan Data	54
3.2.2 Informan Penelitian	56
3.2.3 Operasional Parameter.....	57
3.2.4 Analisis Data.....	58
3.2.5 Pemeriksaan Keabsahan Data.....	60
3.2.6 Jadwal Penelitian	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	64
4.1 Hasil Penelitian dan Pembahasan	64
BAB V PENUTUP	83
5.1 Kesimpulan	83
2.1 Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	89

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
2.1 KERANGKA PEMIKIRAN	39
3.1 STRUKTUR/ALUR LAYANAN KEPENDUDUKAN.....	49
3.2 ALUR LAYANAN PENGADUAN	51
3.3 KOMPONEN ANALISIS DATA.....	59

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
<u>2.1 KAJIAN PENELITIAN TERDAHULU</u>	8
<u>3.1 DAFTAR LAYANAN KEPENDUDUKAN</u>	48
<u>3.2 DATA INFORMAN</u>	57
<u>3.3 OPERASIONAL PARAMETER</u>	58
<u>3.4 JADWAL PENELITIAN</u>	63

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
<u>SURAT IZIN PENELITIAN</u>	90
SURAT KETERANGAN PENELITIAN	92
CATATAN LAPANGAN	93
PEDOMAN OBSERVASI	94
PEDOMAN WAWANCARA	95
DATA HASIL WAWANCARA	96
DOKUMENTASI PENELITIAN	106