

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
VISI DAN MISI UNIVERSITAS PASUNDAN	iii
VISI DAN MISI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	iv
VISI DAN MISI PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
MOTTO HIDUP	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
RINGKESAN	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Konteks Penelitian.....	1
1.2. Fokus Penelitian	5
1.3. Rumusan Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II	8
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN PROPOSISI	8
2.1. Kajian Pustaka	8
2.1.1. Penelitian Terdahulu	8
2.1.2. Kajian Terhadap <i>Grand Theory</i>	11
2.1.2.1. Pengertian Administrasi	11
2.1.2.2. Pengertian Administrasi Publik	12
2.1.3. Kajian Terhadap <i>Middle Theory</i>	14
2.1.3.1. Pengertian Pelayanan.....	14

2.1.3.2. Pengertian Publik.....	15
2.1.3.3. Pengertian Pelayanan Publik	16
2.1.3.4. Pengertian Pelayanan Prima	18
2.1.4. Kajian Terhadap <i>Operasional Theory</i>	19
2.1.4.1. Pengertian Responsivitas.....	19
2.1.4.2. Responsivitas Pelayanan Publik	21
2.1.4.3. Hakekat dan Indikator Responsivitas Pelayanan Publik	22
2.1.4.4. Unsur-Unsur Pelayanan Publik	23
2.1.4.5. Asas-Asas Pelayanan Publik	25
2.1.4.6. Konsep Kualitas Pelayanan Publik.....	27
2.1.4.7. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	27
2.1.4.8. Konsep Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP).....	29
2.2. Kerangka Berpikir	34
2.3. Proposisi	36
BAB III.....	37
OBJEK DAN METODE PENELITIAN	37
3.1. Objek Penelitian	37
3.1.1. Gambaran Umum Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Bandung	37
3.1.2. Visi, Misi, Tata Nilai dan Motto Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Bandung.....	39
3.1.3. Data Pegawai di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan kelas IIA Bandung	41
3.1.4. Struktur Organisasi Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Bandung	46
3.1.5. Tugas Pokok dan Fungsi Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Bandung.....	48
3.2. Metode Penelitian.....	57
3.2.1. Desain Penelitian.....	57
3.2.2. Teknik Pengumpulan Data.....	57
3.2.3. Informan.....	59
3.2.4. Operasional Parameter	60
3.2.5. Analisis Data	64

3.2.6. Pemeriksaan Keabsahan Data	64
3.2.7. Jadwal Penelitian.....	67
BAB IV	68
HASIL DAN PEMBAHASAN	68
4.1. Hasil Penelitian.....	68
4.2. Pembahasan	78
4.2.1. Responsivitas Pelayanan Publik di Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Bandung Bagi Warga Binaan Pemasyarakatan	80
4.2.2. Faktor Penghambat yang dihadapi oleh Lembaga Pemasyarakatan Perempuan Kelas IIA Bandung dalam Upaya memberikan Responsivitas Pelayanan Publik bagi Warga Binaan Pemasyarakatan	89
BAB V.....	94
KESIMPULAN DAN SARAN	94
5.1. Kesimpulan.....	94
5.2. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN.....	104