

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>VISI DAN MISI UNIVERSITAS PASUNDAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>VISI DAN MISI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG .....</b>	<b>v</b>
<b>VISI DAN MISI PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO HIDUP .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>xii</b>
<b><i>RINGKÉSAN</i>.....</b>	<b>xiii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xxii</b>
<b>BAB 1 .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Konteks Penelitian.....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	8
1.3. Rumusan Masalah .....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	8
1.5. Kegunaan Penelitian.....	9
1.5.1. Kegunaan Teoritis .....	9

1.5.2. Kegunaan Praktis .....	9
<b>BAB II .....</b>	<b>10</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PROPORSI.....</b>	<b>10</b>
2.1. Kajian Pustaka .....	10
2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	11
2.1.1 Kajian Administrasi .....	13
2.1.2 Kajian Administrasi Publik.....	14
2.1.3 Kajian Organisasi .....	15
2.1.4 Kajian Kualitas Pelayanan .....	15
2.1.5 Pelayanan Publik.....	16
2.1.6 Jenis Pelayanan .....	17
2.2 Kerangka Berpikir .....	19
2.3. Proposisi .....	21
<b>BAB III.....</b>	<b>23</b>
<b>OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1 Objek Penelitian .....	23
3.1.1 Kota Bandung .....	23
3.1.2 Dinas Lingkungan Hidup Kota Bandung .....	25
3.1.3 Visi dan Misi Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Bandung .....	26
3.1.4 Struktur Organisasi Dinas Lingkungan Hidup Kota Bandung.....	31
3.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Lingkungan Hidup Kota Bandung .....	33
3.1.6 Data Pegawai dan Jabatan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Bandung .....	91
3.2 Metode Penelitian.....	93

3.2.1 Jenis Penelitian .....	93
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data .....	94
3.3 Informan .....	97
3.4 Operasional Parameter .....	99
3.5 Teknik Analisis Data .....	101
3.6 Pemeriksaan Keabsahan Data .....	102
3.7 Jadwal Penelitian .....	103
<b>BAB IV .....</b>	<b>105</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>105</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	105
4.1.1 Tangibles.....	106
4.1.2 Reability.....	110
4.1.3 Responsivess.....	111
4.1.4 Emphaty.....	113
4.2 Pembahasan .....	116
4.2.1 Tangibles .....	117
4.2.2 Reability.....	119
4.2.3 Responsivess .....	121
4.2.4 Emphaty .....	123
<b>BAB V.....</b>	<b>125</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>125</b>
5.1 Kesimpulan.....	125
5.2 Saran .....	127
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>129</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>133</b>

<i>Lampiran 1</i> .....	133
<i>Lampiran 2</i> .....	133
<i>Lampiran 3</i> .....	135
<i>Lampiran 4</i> .....	137