# DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

[LEMBAR PENGESAHAN i](#_Toc112422784)

[LEMBAR PERNYATAAN ii](#_Toc112422785)

[ABSTRAK iii](#_Toc112422786)

[ABSTRACT iv](#_Toc112422787)

[KATA PENGANTAR v](#_Toc112422788)

[DAFTAR ISI vii](#_Toc112422789)

[DAFTAR TABEL x](#_Toc112422790)

[DAFTAR GAMBAR xi](#_Toc112422791)

[BAB I 1](#_Toc112422792)

[PENDAHULUAN 1](#_Toc112422793)

[1.1 Latar Belakang Masalah 1](#_Toc112422794)

[1.2 Fokus Penelitian dan Rumusan Masalah 5](#_Toc112422795)

[1.2.2 Rumusan Masalah 6](#_Toc112422796)

[1.3 Tujuan Penelitian 6](#_Toc112422797)

[1.4 Kegunaan Penelitian 6](#_Toc112422798)

[BAB II 8](#_Toc112422799)

[KAJIAN PUSTAKA 8](#_Toc112422800)

[2.1 Kajian Pustaka 8](#_Toc112422801)

[2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu 8](#_Toc112422802)

[2.2 Kajian Terhadap Grand Theory 9](#_Toc112422803)

[2.2.1 Konsep Administrasi 9](#_Toc112422804)

[2.2.2 Pengertian Administrasi 10](#_Toc112422805)

[2.2.3 Konsep Administrasi Publik 14](#_Toc112422806)

[2.2.4 Pengertian Administrasi Publik 14](#_Toc112422807)

[2.3 Kajian Terhadap Middle Theory 18](#_Toc112422808)

[2.3.1 Pengertian Pelayanan 18](#_Toc112422809)

[2.3.2 Pengertian Publik 19](#_Toc112422810)

[2.3.3 Sektor Publik 20](#_Toc112422811)

[2.3.4 Pengertian Pelayanan Publik 22](#_Toc112422812)

[2.3.5 Asas-Asas Pelayanan Publik 23](#_Toc112422813)

[2.3.6 Jenis-Jenis Pelayanan 24](#_Toc112422814)

[2.3.7 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik 26](#_Toc112422815)

[2.3.8 Faktor Pendukung Pelayanan 28](#_Toc112422816)

[2.4 Kualitas Pelayanan Publik 29](#_Toc112422817)

[2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik 29](#_Toc112422818)

[2.4.2 Ciri-Ciri Kualitas Pelayanan Publik 29](#_Toc112422819)

[2.4.3 Fungsi Kualitas Pelayanan Publik 30](#_Toc112422820)

[2.4.4 Indikator Kualitas Pelayanan 31](#_Toc112422821)

[2.4.5 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik 33](#_Toc112422822)

[2.5 Kerangka Berpikir 36](#_Toc112422823)

[2.6 Proposisi 37](#_Toc112422824)

[BAB III 38](#_Toc112422825)

[METODE PENELITIAN 38](#_Toc112422826)

[3.1 Objek Penelitian 38](#_Toc112422827)

[3.1.1 Gambaran Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Bekasi 38](#_Toc112422828)

[3.1.2 Visi dan Misi Sekretariat Daerah Kabupaten Bekasi 40](#_Toc112422829)

[3.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi Sekretariat Daerah Kabupaten Bekasi 41](#_Toc112422830)

[3.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Bekasi 44](#_Toc112422831)

[3.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi Sub Bagian Umum Unit Rumah Tangga Sekretariat Kabupaten Bekasi 46](#_Toc112422832)

[3.1.6 Struktur Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bekasi 48](#_Toc112422833)

[3.1.7 Daftar Nama Pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Bekasi 49](#_Toc112422834)

[3.1.8 Tingkat Golongan Pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Bekasi 52](#_Toc112422835)

[3.2 Metode Penelitian 53](#_Toc112422836)

[3.3 Teknik Pengumpulan Data 53](#_Toc112422837)

[3.4 Penentuan Informan 55](#_Toc112422838)

[3.5 Operasional Parameter 57](#_Toc112422839)

[3.6 Teknik Analisis Data 59](#_Toc112422840)

[3.7 Keabsahan Data 61](#_Toc112422841)

[3.8 Jadwal Penelitian 62](#_Toc112422842)

[3.9 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian 63](#_Toc112422843)

[BAB IV 64](#_Toc112422844)

[PEMBAHASAN 64](#_Toc112422845)

[4.1 Hasil Penelitian 64](#_Toc112422846)

[4.2 Pembahasan 69](#_Toc112422847)

[4.2.1 Faktor-Faktor 70](#_Toc112422848)

[4.2.2 Pelaksanaan Kualitas Pelayanan 83](#_Toc112422849)

[BAB V 89](#_Toc112422850)

[KESIMPULAN DAN SARAN 89](#_Toc112422851)

[5.1 Kesimpulan 89](#_Toc112422852)

[5.2 Saran 90](#_Toc112422853)

[DAFTAR PUSTAKA](#_Toc112422854)

[LAMPIRAN – LAMPIRAN](#_Toc112422855)