

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>VISI DAN MISI UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG</b> .....	<b>iv</b>
<b>VISI DAN MISI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG</b> .....	<b>v</b>
<b>VISI DAN MISI PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>x</b>
<i>ABSTRACT</i> .....	<b>xi</b>
<i>RINGKESAN</i> .....	<b>xii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xx</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xxi</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
1.1 Konteks Penelitian .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	7
1.3 Perumusan Masalah .....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	9
1.5 Kegunaan Penelitian .....	9
1.5.1 Kegunaan teoritis .....	9
1.5.2 Kegunaan praktis .....	9
1.5.3 Kegunaan Peneliti .....	10
<b>BAB II</b> .....	<b>11</b>
2.1 Kajian Pustaka .....	11

2.1.1	Kajian Penelitian Terdahulu .....	11
2.1.2	Kajian Ruang Lingkup Administrasi .....	16
1.	Kajian Administrasi .....	16
2.	Kajian Administrasi Publik .....	17
2.1.3	Kajian Organisasi .....	18
2.1.4	Kajian Pelayanan Publik .....	20
2.1.5	Kajian Kualitas Pelayanan .....	21
2.2	Kerangka Berpikir .....	23
2.3	Proposisi .....	25
<b>BAB III</b>	.....	<b>26</b>
3.1	Objek Penelitian .....	26
3.1.1	Gambaran Umum Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirta Benteng Kota Tangerang .....	26
3.1.2	Visi dan Misi PERUMDA Tirta Benteng Kota Tangerang .....	28
3.1.3.	Tugas, Fungsi dan Pokok PERUMDA Tirta Benteng Kota Tangerang .....	28
3.1.4	Struktur Organisasi PERUMDA Tirta Benteng Kota Tangerang .....	29
3.1.5	Sub Bagian Administrasi Pelayanan Pelanggan PERUMDA Tirta Benteng Kota Tangerang .....	31
3.2	Metode Penelitian .....	42
3.3	Operasioanal Parameter .....	43
3.4	Instrumen Penelitian .....	44
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	45
3.6	Informan .....	48
3.7	Teknik Pengelohan Data .....	48
3.8	Teknik Pengujian Validitas Data .....	49
3.9	Teknik Analisis Data .....	51
3.10	Jadwal Kegiatan Penelitian .....	54
<b>BAB IV</b>	.....	<b>55</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	55
4.1.1	Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang .....	57

4.2 Pembahasan .....	58
4.2.1 Kualitas Pelayanan Sub Bagian Administrasi Pelayanan Pelanggan Di Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang .....	58
4.2.2 Dimensi – Dimensi Yang Dianalisis Mengenai Kualitas Pelayanan Pada Sub Bagian Administrasi Pelayanan Pelanggan Di Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang.....	59
<b>BAB V.....</b>	<b>67</b>
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran .....	68
5.2.1 Saran Akademisi.....	68
5.2.2 Saran Praktis .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>73</b>