

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	
LEMBAR PERSETUJUAN PENGESAHAN	
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR BAGAN.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Permasalahan.....	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Hasil Penelitian Yang Relevan.....	9
2.2 Kajian Teori.....	14
2.2.1 Konsep Kualitas.....	14
2.2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	18
2.2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	20
2.2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	20
2.2.2.2 Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	21
2.2.2.3 Asas-asas dan Tujuan Pelayanan Publik.....	26
2.2.2.4 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik.....	28
2.3 Kerangka Berfikir.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Desain Penelitian.....	31
3.1.1 Jenis Penelitian.....	31
3.1.2 Metode Penelitian.....	31
3.1.3 Lokasi Penelitian.....	32
3.2 Subjek Penelitian.....	32
3.3 Defenisi Operasional.....	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.4.1 Jenis Data.....	35

3.4.2 Instrumen Pengumpulan Data	35
3.5 Teknik Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Gambaran Lokasi Penelitian	40
4.1.1 Keadaan Lingkungan Kelurahan Padang Bulan Selayang II	40
4.1.2 Visi dan Misi Kecamatan Medan Selayang	42
4.1.3 Aparatur Kelurahan dan Masyarakat	44
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	48
4.2.1 Pengumpulan Data.....	48
4.2.2 Reduksi Data	50
4.2.3 Penyajian Data.....	56
4.2.4 Penarikan Kesimpulan	65
4.3 Pembahasan	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	

