

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINAL .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Pembatasan Masalah .....	6
1.4 Rumusan Masalah .....	6
1.5 Tujuan Penelitian .....	6
1.6 Manfaat Penelitian .....	6
1.6.1 Manfaat Teoritis .....	6
1.6.2 Manfaat Praktis .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA dan KERANGKA TEORI.....</b>	<b>8</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
2.2 Kajian Teori .....	16
2.2.1 Pelayanan Publik.....	16
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	20
2.2.3 Pendaftaran Tanah.....	22
2.3 Kerangka Berfikir.....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	26
3.3.1 Lokasi Penelitian.....	26
3.1.2 Waktu Penelitian.....	26
3.2 Jenis Penelitian.....	26
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.3.1 Observasi.....	27
3.3.2 Wawancara.....	27
3.3.3 Dokumentasi .....	27
3.4 Teknik Penentuan Informan.....	28
3.5 Teknik Analisis Data .....	28
3.5.1 Reduksi Data .....	29
3.5.2 Penyajian Data .....	29
3.5.3 Penarikan Kesimpulan .....	29
3.6 Validasi Data.....	30
3.6.1 Triangulasi Metode .....	30
3.6.2 Triangulasi Antar Peneliti .....	30
3.6.3 Triangulasi Sumber Data .....	31
3.6.4 Triangulasi Teori.....	31
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
4.1 Gambaran Lokus Penelitian .....	32
4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Bogor.....	32
4.1.1.1 Sejarah Singkat Kabupaten Bogor .....	32
4.1.1.2 Letak Geografis Kabupaten Bogor.....	33
4.1.2 Gambaran Umum Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bogor .....	34
4.1.2.1 Profil Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bogor .....	34
4.1.2.2 Visi, Misi, dan Motto .....	34
4.1.2.3 Susunan Organisasi .....	35
4.1.2.4 Tugas dan Fungsi .....	35
4.1.2.5 Alur Pembuatan Sertifikat Tanah.....	36
4.2 Hasil Penelitian .....	39
4.2.1 Bukti Langsung.....	40
4.2.2 Kehandalan .....	42

4.2.3 Daya Tanggap .....	44
4.2.4 Jaminan .....	47
4.2.5 Empati.....	48
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
5.1 Pembahasan Hasil Penelitian .....	51
5.1.1 Bukti Langsung.....	51
5.1.2 Kehandalan .....	52
5.1.3 Daya Tanggap .....	53
5.1.4 Jaminan .....	53
5.1.5 Empati.....	54
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>55</b>
6.1 Kesimpulan .....	55
6.2 Saran.....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>61</b>