

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vii
MOTTO.....	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
DAFTAR ISTILAH DAN SINGKATAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Pembatasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.6.1 Manfaat Teoretis.....	8
1.6.2 Manfaat Praktis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Kajian Teori.....	17
2.2.1 Administrasi Publik.....	17
2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	19
2.2.5 Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT).....	24

2.3 Kerangka Berpikir.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	31
3.2 Jenis Penelitian.....	31
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.4 Teknik Penentuan Informan.....	33
3.5 Validasi Data.....	33
3.6 Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV	36
HASIL PENELITIAN.....	36
4.1 Gambaran Lokus Peneliti.....	36
4.1.1 Visi dan Misi Polres Metro Tangerang Kota	36
4.1.2 Tugas, Fungsi dan Kewenangan SPKT Polres Metro Tangerang Kota	36
4.1.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu pada Polres Metro Tangerang Kota.....	37
4.2 Hasil Penelitian	42
4.2.1 Kualitas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu pada Polres Metro Tangerang Kota.....	42
BAB V.....	65
PEMBAHASAN	65
5.1 Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	65
BAB VI	72
PENUTUP.....	72
6.1 Kesimpulan	72
6.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	74