

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
MOTTO	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
DAFTAR ISTILAH/SINGKATAN	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	8
1.3. Pembatasan Masalah	8
1.4. Perumusan Masalah.....	8
1.5. Tujuan Penelitian.....	8
1.6. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA, KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS	10
2.1. Landasan Teori	10
2.1.1 Organisasi Publik.....	10
2.1.2 Pengertian Administrasi.....	13
2.1.3 Pelayanan Publik.....	22

2.1.4 Pelayanan Terpadu Satu Pintu	38
2.2. Penelitian Terdahulu.....	47
BAB III.....	52
METODE PENELITIAN	52
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	52
3.2. Metode Penelitian.....	52
3.3. Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	52
3.4. Populasi dan Sampel	54
3.5. Pengukuran dan Pengamatan Variabel	56
3.6. Pengumpulan Data	60
3.7. Teknik Analisis Data	61
BAB IV	67
HASIL PENELITIAN	67
4.1. Gambaran Lokus Penelitian	67
4.2. Hasil Penelitian.....	68
BAB V.....	127
PEMBAHASAN	127
BAB VI.....	136
PENUTUP.....	136
DAFTAR PUSTAKA	139
LAMPIRAN.....	143