

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR SINGKATAN / ISTILAH	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	14
1.3 Batasan Masalah.....	14
1.4 Rumusan Masalah	14
1.5 Tujuan Penelitian	15
1.6 Manfaat Penelitian	15
BAB II	16
TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Penelitian Terdahulu	16
2.2 Kajian Teori.....	20
2.2.1 Efektivitas	20
2.2.2 Ukuran Efektivitas.....	22
2.2.3 Pelayanan Publik	25
2.2.4 Efektivitas Pelayanan Publik	27
2.3 Mal Pelayanan Publik	29

2.4	Kerangka Berfikir.....	30
BAB III.....		32
METODE PENELITIAN.....		32
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
3.2	Jenis Pendekatan dan Penelitian.....	32
3.3	Teknik Penentuan Informan	33
3.4	Teknik Pengumpulan Data	34
3.5	Teknik Analisi Data	35
3.6	Uji Keabsahan Data	36
BAB IV		38
HASIL PENELITIAN		38
4.1	Gambaran Lokus Penelitian	38
4.1.1	Gambaran Umum Kota Tangerang Selatan	38
4.1.1.1	Profil Kota Tangerang Selatan.....	38
4.1.1.2	Letak dan Luas wilayah Kota Tangerang Selatan	39
4.1.2	Gambaran Umum Mal Pelayanan Kota Tangerang Selatan	41
4.1.2.1	Struktur Organisasi.....	42
4.1.2.2	Tugas dan Fungsi Pokok.....	42
4.2	Hasil Penelitian	44
4.2.1	Efektivitas Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan 45	
4.2.1.1	Prosedur Pelayanan	45
4.2.1.2	Waktu Penyelesaian.....	52
4.2.1.3	Biaya Penyelesaian.....	54
4.2.1.4	Sarana dan Prasarana.....	56
4.2.1.5	Kompetensi Pegawai	61
4.2.1.6	Produk Pelayanan	65
BAB V.....		68
PEMBAHASAN.....		68
5.1	Prosedur Pelayanan	68
5.2	Waktu Penyelesaian	71
5.3	Biaya Pelayanan	75

5.4	Sarana dan Prasarana	78
5.5	Kompetensi Pegawai.....	82
5.6	Produk Pelayanan.....	85
BAB VI	89
PENUTUP	89
6.1	Kesimpulan.....	89
6.2	Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	97