

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSEMBEHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
MOTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Peneliti.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Peneliti Terdahulu.....	7
2.2 Kajian Teori.....	13
2.2.1 Konsep Pelayanan Publik.....	13
2.2.2 Konsep Kualitas Pelayanan.....	20
2.3 Kerangka Berfikir.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
3.2 Jenis Penelitian.....	29

3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.3.1 Observasi.....	29
3.3.2 Wawancara.....	30
3.3.3 Dokumentasi.....	30
3.4 Teknik Penentuan Informan	30
3.5 Keabsahan Data.....	31
3.6 Teknik Analisis Data.....	31
3.6.1 Pengumpulan Data.....	32
3.6.2 Reduksi Data.....	32
3.6.3 Penyajian Data.....	32
3.6.4 Penarikan Kesimpulan.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	33
4.1 Gambaran Lokus Penelitian.....	33
4.1.1 Profil Desa Plampang.....	33
4.1.2 Visi Misi.....	33
4.1.3 Administrasi Desa Plampang.....	34
4.1.4 Keadaan Penduduk	35
4.1.5 Struktur Kantor Desa Plampang.....	36
4.1.6 Tugas Pokok dan Fungsi.....	36
4.1.7 Standar Pelayanan.....	42
4.2 Hasil Penelitian.....	61
4.2.1 Dimensi <i>Tangible</i> (Berwujud).....	61
4.2.2 Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	66
4.2.3 Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	69
4.2.4 Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	74
4.2.5 Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati).....	78
4.2.6 Faktor Penghambat.....	82

BAB V PEMBAHASAN	92
5.1 Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Plampang.....	92
5.1.1 Dimensi <i>Tangible</i> (Berwujud).....	92
5.1.2 Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	94
5.1.3 Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	95
5.1.4 Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	96
5.1.5 Dimensi <i>Emphaty</i>	98
5.1.6 Faktor Penghambat.....	99
BAB VI PENUTUP	101
6.1 Kesimpulan.....	101
6.2 Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN	