

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR ORISINALITAS	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Pertanyaan Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Konsep yang Diteliti	11
a. Pengertian Pelayanan Publik	11
b. Jenis – Jenis Pelayanan Publik	13
c. Prinsip – prinsip Pelayanan Publik.....	16
d. Kualitas Pelayanan Publik.....	21

e. Pelayanan Publik Berbasis Digital	25
B. Telaah Pustaka Penelitian Terdahulu	27
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Tempat dan Waktu Penelitian	33
a. Tempat penelitian	33
b. Waktu Penelitian.....	34
B. Desain Penelitian.....	35
C. Informan.....	36
D. Teknik Pengumpulan Data.....	37
E. Teknik Analisis Data.....	39
F. Teknik Keabsahan Data	41
BAB IV PEMBAHASAN.....	42
A. Deskripsi Data Pendekatan Kualitatif.....	42
B. Hasil Penelitian	43
C. Pembahasan.....	51
a. Efektivitas Pelaksanaan pelayanan publik pada UPPPD Cipayung	51
b. Kendala Pelaksanaan Pelayanan Publik di UPPPD Cipayung	53
BAB V PENUTUP.....	56
A. Kesimpulan	56
B. Implikasi.....	57
C. Keterbatasan Penelitian.....	57
D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	58

DAFTAR PUSTAKA 60

LAMPIRAN..... 64

