

DAFTAR ISI

MOTTO	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN.....	iii
PERTANYAAN ORISNALITAS SKRIPSI	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Penelitian Tedahulu	11
B. Kerangka Teori	12
1. Kebijakan.....	12
2. Kebijakan Publik	14
3. Pelayanan Publik	16
4. Bantuan Sosial	18
5. Survei Kepuasan Masyarkat	19
C. Kerangka Berpikir.....	22
D. Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Jenis Penelitian	25
B. Tempat	26
C. Populasi dan Sampel.....	26
D. Sumber Data	28
E. Teknik Pengumpulan Data	29
F. Variabel Penelitian.....	30
G. Definisi Operasional Penelitian	30
H. Skala Pengukuran	31

I. Uji Normalitas	32
J. Teknik Analisis.....	33
K. Uji Hipotesis	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	37
1. Keadaan Geografis	37
2. Struktur Organisasi Kelurahan Mangunharjo.....	38
3. Jumlah Penduduk.....	43
4. Jumlah Penerima Bantuan Sosial	44
B. Penyajian Data Fokus Penelitian	45
1. Karakteristik Responden.....	45
2. Deskripsi Jawaban Responden	48
C. Analisis, Interpretasi Data dan Pembahasan.....	50
1. Uji Normalitas Data.....	50
2. Analisis Kepuasan Masyarakat.....	52
BAB V PENUTUP	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA PENUTUP	65