

DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO.....	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISNALITAS SKRIPSI	v
RINGKASAN.....	vi
SUMMARY	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Sistematika Penulisan	10

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu	13
B. Kerangka Dasar Teoritik.....	18
a. Pelayanan Publik	18
1. Pengertian Pelayanan.....	18
2. Pengertian Publik	19
3. Pengertian Pelayanan Publik.....	20
4. Pengertian Administrasi.....	22
b. Kepuasan Masyarakat.....	23
1. Pengertian Kepuasan	23
2. Pengertian Kepuasan Publik	24
3. Tingkat Kepuasan Publik.....	26
c. Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017	27
d. Pengertian Kualitas Pelayanan	28

1. Pengertian Kualitas	28
2. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	29
e. Pengertian Etika	30
f. Pengertian Profesionalisme	33
C. Kerangka Pemikiran	36
D. Hipotesis	37

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	38
B. Lokasi Penelitian	40
C. Populasi dan Sempel	40
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	42
1. Sumber Data	42
2. Teknik Pengumpulan Data	42
E. Variabel Penelitian	43
F. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel	44
1. Definisi Konseptual.....	44
2. Operasional Variabel	46
G. Skala Pengukuran.....	47
H. Teknik Analisis Data.....	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	51
1. Peta dan Profil Desa Patalan	51
2. Demografis/Kependudukan	54
3. Sejarah Desa Patalan	54
4. Visi dan Misi Instansi.....	55
5. Struktur Organisasi.....	60
B. Penyajian data fokus penelitian.....	63
1. Karakteristik Responden.....	64
2. Deskripsi Skor Jawaban Responden.....	68
C. Pengolahan Data	74
D. Hasil Pembahasan Perhitungan	75
E. Pembahasan Hasil IKM	82
F. Rekapitulasi Hasil IKM	87

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	89
B. Saran	90

DAFTAR PUSTAKA	91
-----------------------------	-----------