

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
RIWAYAT HIDUP	iv
SURAT PERNYATAAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
RINGKASAN	xiv
SUMMARY	xv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Kualitas Pelayanan	6
2.1.1.1 Pengertian kualitas pelayanan	6
2.1.1.2 Karakteristik pelayanan.....	8
2.1.1.3 Dimensi-dimensi kualitas pelayanan.....	9
2.1.1.4 Faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi	10
2.1.2 Kepuasan Masyarakat.....	11
2.1.2.1 Pengertian kepuasan masyarakat.....	11
2.1.2.2 Tujuan pemberian kepuasan masyarakat	13
2.1.2.3 Unsur-unsur kepuasan masyarakat.....	14
2.1.2.4 Tingkat kepuasan masyarakat	16

2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Konseptual	19
2.4 Hipotesis	20
BAB III.....	21
METODE PENELITIAN	21
3.1 Desain Penelitian	21
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	21
3.2.1 Tempat penelitian	21
3.2.2 Waktu penelitian.....	21
3.3 Identifikasi Variabel Penelitian	21
3.4 Populasi dan Sampel	24
3.4.1 Populasi	24
3.4.2 Sampel	25
3.5 Metode Pengumpulan Data	26
3.5.1 Penelitian pustaka	26
3.5.2 Observasi	26
3.5.3 Kuesioner (angket)	26
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	27
3.6.1 Uji validitas	27
3.6.2 Uji reliabilitas	27
3.7 Metode Analisis Data	28
3.7.1 Pengolahan data.....	29
3.7.2 Penyajian data.....	29
3.7.3 Analisis data	29
BAB IV	30
HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Hasil	30
4.1.1 Sejarah Desa Slorok Kecamatan Garum Kabupaten Blitar	30
4.1.2 Profil Tempat Penelitian.....	32
4.1.3 Visi-Misi Kantor Desa Slorok Kecamatan Garum Kabupaten Blitar...	33
4.1.4 Struktur Organisasi Kantor Desa Slorok	36
4.1.5 Peraturan Di Kantor Desa Slorok	37

4.1.5.1	Tugas karyawan kebersihan Kantor Desa Slorok	37
4.1.5.2	Tugas karyawan penjaga malam Kantor Desa Slorok	38
4.1.5.3	Tugas karyawan Kantor Desa Slorok.....	39
4.1.5.4	Tata tertib perangkat Desa Slorok.....	40
4.1.6	Mekanisme Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Slorok ...	41
4.1.6.1	Jenis-jenis pelayanan administrasi publik.....	41
4.1.6.2	Pembuatan surat keterangan.....	43
4.1.6.3	Pembuatan akta kematian.....	44
4.1.6.4	Update elemen kependudukan pada Kartu Keluarga.....	45
4.1.6.5	Perbaikan Kartu Tanda Penduduk (KTP)	47
4.1.6.6	Pengajuan ijazah hilang.....	48
4.2	Pembahasan	50
4.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Publik	50
4.2.1.1	Deskriptif Identitas Responden	50
4.2.1.2	Deskriptif Variabel Penelitian.....	54
4.2.1.3	Analisis Data Penelitian	62
4.2.2	Kendala Dalam Melakukan Pelayanan Administrasi Publik.....	69
4.2.3	Solusi Dalam Menghadapi Kendala Yang Terjadi	71
BAB V	74
PENUTUP	74
5.1	Kesimpulan.....	74
5.2	Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	78