

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	
LEMBAR PERSETUJUAN	
SURAT PERNYATAAN	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.4.1 Kegunaan Teoritis	7
1.4.2 Kegunaan Praktis	7
BAB II TINJAUAN TEORI.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1. Pengertian Efektivitas	13
2.2.2. Pengukuran Efektivitas	14
2.2.3. Konsep Pelayanan Publik.....	19
2.2.4. Konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	22
2.2.5. Pengertian Kementerian Agama	24
2.3 Kerangka Pemikiran	25
2.4 Proposisi	28

BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Desain Penelitian	29
3.2 Operasionalisasi Konsep	30
3.3 Data dan Sumber Data.....	31
3.3.1 Data	31
3.3.2 Sumber Data.....	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data	34
3.5 Teknik Pengolahan/ Analisis Data	37
3.6 Jadwal Penelitian	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	40
4.1.1. Sejarah Singkat Kantor Kementerian Agama Kota Tasikmalaya ...	40
4.1.2. Tugas dan Fungsi Kementerian Agama	40
4.1.3. Visi dan Misi Kementerian Agama Kota Tasikmalaya	42
4.1.4. Sarana Dan Prasarana Kementerian Agama Kota Tasikmalaya	42
4.1.5. Jenis-Jenis Pelayanan Kementerian Agama.....	43
4.1.6. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Tasikmalaya	46
4.1.7. Jumlah Pegawai Kementerian Agama Kota Tasikmalaya	46
4.1.8. Deskripsi Informan.....	47
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	90
5.1 Kesimpulan.....	90
5.2 Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN-LAMPIRAN	