

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS DAN PUBLIKASI.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian.....	19
1.3 Rumusan Masalah	19
1.4 Tujuan Penelitian	19
1.5 Kegunaan Penelitian	20
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH	21
2.1 Kajian Pustaka	21
2.1.1 Manajemen	21
2.1.2 Manajemen Ilmu Pemerintahan.....	23
2.1.3 Manajemen Pelayanan Publik	25
2.1.4 Efektivitas.....	25
2.1.5 Unsur-Unsur Efektivitas.....	26
2.1.6 Pelayanan.....	27
2.1.7 Pelayanan Terpadu.....	27
2.1.8 Pelayanan Publik.....	30

2.1.9 Dasar Hukum Pelayanan Publik	31
2.1.10 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	33
2.1.11 Asas-Asas Pelayanan Publik	34
2.1.12 Standar Pelayanan Publik.....	34
2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan	36
2.3 Pendekatan Masalah.....	44
BAB III METODE PENELITIAN	48
3.1 Metode yang Digunakan	48
3.2 Desain Penelitian	49
3.3 Operasionalisasi Parameter	50
3.4 Sumber Data.....	50
3.4.1 Data Primer	51
3.4.2 Data Sekunder	52
3.5 Alat Pengumpulan Data.....	52
3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	54
3.7 Waktu dan Tempat Penelitian	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Hasil Penelitian.....	58
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	58
4.1.2 Deskripsi Hasil Penelitian	63
4.2 Pembahasan.....	126
4.2.1 Efektivitas Model Pelayanan Terpadu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis).....	126
4.2.2 Hambatan Efektivitas Model Pelayanan Terpadu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis).....	132
4.2.3 Upaya Efektivitas Model Pelayanan Terpadu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis).....	133
4.2.4 Triangulasi Data	134
BAB V SIMPULAN	136
5.1 Simpulan	136
5.2 Saran	138
DAFTAR PUSTAKA	139
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	146
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Kepemimpinan Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis.....	7
Tabel 1.2	Jenis Layanan Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis.....	9
Tabel 1.3	Data Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis Tahun 2026.....	15
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	46
Tabel 3.1	Operasionalisasi Parameter.....	50
Tabel 3.2	Data Informan.....	53
Tabel 3.3	Waktu Penelitian.....	66
Tabel 4.1	Keadaan dan Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis.....	61
Tabel 4.2	Keadaan dan Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan di Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis.....	61
Tabel 4.3	Kondisi Sarana dan Prasarana di Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis.....	62
Tabel 4.4	Hasil Wawancara Dimensi <i>Tangible</i> (bukti fisik).....	65
Tabel 4.5	Hasil Wawancara Dimensi <i>Reliability</i> (kehandalan).....	75
Tabel 4.6	Hasil Wawancara Dimensi <i>Responsiveness</i> (bukti fisik).....	79
Tabel 4.7	Hasil Wawancara Dimensi <i>Assurance</i> (jaminan).....	86
Tabel 4.8	Hasil Wawancara Dimensi <i>Empathy</i> (empati).....	92
Tabel 4.9	Hasil Wawancara Hambatan berkaitan dengan Fasilitas.....	99
Tabel 4.10	Hasil Wawancara Hambatan berkaitan dengan Prosedur.....	103
Tabel 4.11	Hasil Wawancara Hambatan berkaitan dengan SDM.....	106
Tabel 4.12	Hasil Wawancara berkaitan dengan Upaya Meningkatkan Fasilitas.....	113
Tabel 4.13	Hasil Wawancara berkaitan dengan Upaya Menyederhanakan Prosedur.....	117
Tabel 4.14	Hasil Wawancara berkaitan dengan Upaya Meningkatkan Sumber Daya Manusia.....	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik Pengguna Layanan Sub Bagian Perencanaan.....	12
Gambar 1.2	Grafik Pengguna Layanan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.....	12
Gambar 1.3	Grafik Pengguna Layanan Bidang PAUD dan PNF	13
Gambar 1.4	Grafik Pengguna Layanan Bidang Sekolah Dasar.....	13
Gambar 1.5	Grafik Pengguna Layanan Bidang Sekolah Menengah Pertama.....	14
Gambar 1.6	Grafik Pengguna Layanan Bidang Ketenagaan	14
Gambar 1.7	Grafik Nilai IKM Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis 2019-2025.....	17
Gambar 1.8	Grafik Nilai IKM per Unsur Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis 2019-2025.....	18
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	47
Gambar 3.1	Langkah-langkah Analisis Data.....	56