

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR ISI.....	1ii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
RINGKASAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b> ii
BAB I PENDAHULUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Kegunaan Penelitian .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teori .....	12
2.2.1. Tinjauan Tentang Efektivitas .....	12
2.2.1.1. Pengertian Efektivitas.....	12
2.2.2. Tinjauan Tentang Pelayanan .....	15
2.2.2.1. Pengertian Pelayanan.....	15
2.2.2.2. Prinsip-Prinsip Pelayanan.....	17
2.2.2.3. Jenis Pelayanan.....	18
2.2.2.4. Bentuk-bentuk Pelayanan.....	18
2.2.3. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik .....	19
2.2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	19
2.2.3.2. Prinsip Pelayanan Publik.....	22
2.2.3.3. Kualitas Pelayanan Publik.....	22
2.2.3.4. Efektivitas Mal Pelayanan.....	23
2.3. Kerangka Pemikiran .....	23
2.4. Proposisi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

BAB III METODE PENELITIAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Desain Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Operasionalisasi Konsep.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3 Data dan Sumber Data .....	32
3.3.1 Data .....	32
3.3.2 Sumber Data.....	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5 Teknik Pengolahan /Analisis Data.....	36
3.6 Jadwal Penelitian .....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	39
4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Pangandaran.....	39
4.1.2 Gambaran Umum Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pangandaran....	41
4.1.3 Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	43
4.1.4 Stuktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangandaran.....	44
4.1.5 Karakteristik Pegawai.....	50
4.1.6 Karakteristik Informan.....	51
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	53
4.2.1 Karakteristik Organisasi.....	53
4.2.2 Karakteristik Lingkungan.....	68
4.2.3 Karakteristik Karyawan.....	82
4.2.4 Kebijakan Praktik Manajemen.....	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	112
5.1 Kesimpulan.....	112
5.2 Saran.....	114
5.2.1 Saran Teoritis.....	114
5.2.2 Saran Praktis.....	115
DAFTAR PUSTAKA.....	117
LAMPIRAN.....	121