

## DAFTAR ISI

### HALAMAN PENGESAHAN

### ABSTRAK

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
2.2 Landasan Teori .....	13
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	13
2.2.2 Asas-Asas Pelayanan Publik .....	15
2.2.3 Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	17
2.2.4 Kualitas Pelayanan Publik.....	19
2.2.5 Standar Pelayanan Publik.....	20
2.2.6 Dimensi Ukuran Kualitas Pelayanan.....	22
2.2.7 Pengertian Desa.....	24
2.2.8 Pemerintahan Desa.....	26
2.2.9 Susunan Organisasi Pemerintah Desa.....	27
2.2.10 Tugas dan Fungsi Pemerintahan Desa .....	28
2.3 Kerangka Pemikiran .....	30
2.4 Preposisi .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>

3.1 Desain Penelitian.....	34
3.2 Operasionalisasi Konsep.....	34
3.3 Data dan Sumber Data.....	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.5 Teknik Pengolahan/Analisis Data.....	40
3.6 Tempat dan Jadwal Penelitian.....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	43
4.1.1 Gambaran Umum Desa Sukajadi.....	43
4.1.2 Keadaan Geografis Desa Sukajadi .....	44
4.1.3 Keadaan Demografis Desa Sukajadi .....	46
4.1.4 Keadaan Ekonomi Masyarakat Desa Sukajadi .....	47
4.1.5 Keadaan Sosial Masyarakat Desa Sukajadi .....	49
4.1.6 Keadaan Pemerintahan Desa Sukajadi.....	50
4.1.7 Susuna Organisasi, Tupoksi Pemerintahan Desa Sukajadi ..	51
4.1.8 Karakteristik Informan .....	65
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	67
4.2.1 <i>Tangible</i> (Berwujud) .....	68
4.2.1.1 Penampilan Petugas/Aparatur Dalam Melayani Pelanggan.....	68
4.2.1.2 Kenyamanan Tempat Melakukan Pelayanan .....	72
4.2.1.3 Kemudahan Dalam Proses Pelayanan .....	76
4.2.1.4 Kedisiplinan Petugas/Aparut dalam Melakukan Pelayanan .....	79
4.2.1.5 Kemudahan Akses Pelanggan Dalam Permohonan Pelayanan .....	84
4.2.1.6 Penggunaan Alat Bantu Dalam Pelayanan .....	88
4.2.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan) .....	92
4.2.2.1 Kecermatan Petugas Dalam Melayani Pelanggan....	93
4.2.2.2 Memiliki Standar Pelayanan Yang Jelas.....	97

4.2.2.3 Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.....	100
4.2.2.4 Keahlian Petugas dalam Menggunakan Alat Bantu Dalam Proses Pelayanan .....	104
4.2.3 <i>Resvonsiviness</i> (Respon/Ketanggapan) .....	109
4.2.3.1 Merespon Setiap Pelanggan/Pemohon Yang Ingin Mendapatkan Pelayanan .....	109
4.2.3.2 Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan Dengan Cepat.....	113
4.2.3.3 Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan Dengan Tepat .....	116
4.2.3.4 Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan Dengan Cermat .....	120
4.2.3.5 Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan Dengan Waktu Yang Tepat .....	124
4.2.3.6 Semua Keluhan Pelanggan Direspon oleh Petugas	128
4.2.4 <i>Assurance</i> (Jaminan) .....	132
4.2.4.1 Petugas/Aparat Memberikan Jaminan Tepat Waktu Dalam Pelayanan .....	132
4.2.4.2 Petugas Memberikan Jaminan Biaya Dalam Pelayanan.....	136
4.2.4.3 Petugas/Aparat Memberikan Jaminan Legalitas Dalam Pelayanan .....	139
4.2.4.4 Petugas Memberikan Jaminan Kepastian Biaya Dalam Pelayanan .....	143
4.2.5 <i>Empathy</i> (Empati).....	147
4.2.5.1 Mendahulukan Kepentingan Pemohon/Pelanggan .	147
4.2.5.2 Petugas Melayani Dengan Sikap Ramah .....	151
4.2.5.3 Petugas Melayani Dengan Sikap Sopan Santun ....	154
4.2.5.4 Petugas/Aparat Melayani Dengan Tidak Diskriminatif (Membeda-Bedakan).....	158

4.2.5.5	Petugas Melayani Dan Menghargai Setiap Pelanggan.....	161
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>169</b>
5.1	Kesimpulan .....	169
5.2	Saran .....	170
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>171</b>
	<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN .....</b>	<b>175</b>