

## DAFTAR ISI

### ABSTRAK

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### LEMBAR PERSETUJUAN

### LEMBAR PERNYATAAN

### KATA PENGANTAR..... iii

### DAFTAR ISI..... v

### DAFTAR TABEL..... vii

### DAFTAR GAMBAR..... viii

### ABSTRACT..... ix

### BAB I PENDAHULUAN..... 1

#### 1.1 Latar Belakang Penelitian..... 1

#### 1.2 Rumusan Masalah..... 6

#### 1.3 Tujuan Penelitian..... 6

#### 1.4 Kegunaan Penelitian..... 6

### BAB II KAJIAN PUSTAKA..... 8

#### 2.1 Penelitian Terdahulu..... 8

#### 2.2 Landasan Teori..... 14

##### 2.2.1 Pengertian Kualitas..... 14

##### 2.2.2 Konsep Pelayanan an..... 14

##### 2.2.3 Pelayanan Publik..... 15

##### 2.2.4 Kualitas Pelayanan Publik..... 17

##### 2.2.5 Asas-Asas Pelayanan Publik..... 18

##### 2.2.6 Prinsip-Prinsip Penyelenggara Pelayanan Publik ..... 19

##### 2.2.7 Standar Pelayanan Publik..... 20

##### 2.2.8 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik..... 21

##### 2.2.9 Kartu Pencari Kerja (AK-1)..... 23

#### 2.3 Kerangka Pemikiran..... 25

#### 2.4 Proposisi..... 30

### BAB III METODE PENELITIAN..... 31

3.1 Desain Penelitian...../.....	31
3.2 Operasionalisasi Konsep.....	32
3.3 Data dan Sumber Data.....	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5 Teknik Pengolahan/Analisis Data.....	37
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	39
4.1.1 Kedudukan Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Pangandaran.....	39
4.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Tenaga Kerja, Industri dan Transmigrasi Kabupaten Pangandaran.....	40
4.1.3 Keadaan Pegawai Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Pangandaran.	49
4.1.4 Jumlah Jabatan Pegawai Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Pangandaran.....	50
4.1.5 Visi Dan Misi Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Pangandaran.....	51
4.1.6 Karakteristik Informan Penelitian.....	52
4.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasan.....	54
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>114</b>
5.1. Kesimpulan.....	114
5.2. Saran.....	115
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>117</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

**DAFTAR TABEL**

Tabel 3.2 Informan.....	35
Tabel 3.3 Jadwal Dan Waktu Penelitian.....	37
Tabel 4.1 Keadaan Dan Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan Ketenagakerjaan Kabupaten Pangandaran.....	48
Tabel 4.2 Keadaan Jumlah Pegawai Berdasarkan Masa Kerja Di Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Pangandaran.....	49
Tabel 4.3 Jabatan Pegawai Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Pangandaran...	49
Tabel 4.4 Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4.5 Karakteristik Informan Berdasarkan Umur.....	52
Tabel 4.6 Karakteristik Informan Berdasarkan Pendidikan.....	52

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 4.1 Lokasi Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Pangandaran.....	38
Gambar 4.2 Bagan Susunan Organisasi Dinas Ketenagakerjaa Kabupaten Pangandaran.....	47