

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Kegunaan Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Landasan Teori.....	8
2.2.1 Pengertian profesionalisme	8
2.2.2 Karakteristik Profesionalisme.....	10
2.2.3 Ciri Ciri Profesionalisme.....	11
2.2.4 Aspek Aspek Profesionalisme	12
2.2.5 Indikator Profesionalisme	13
2.2.6 Kualitas Pelayanan.....	13
2.3 Kerangka Pemikiran	16
2.4 Proposisi	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Desain Penelitian	20
3.2 Operasionalisasi Konsep	21
3.3 Data dan Sumber Data.....	22
3.3.1 Data	22
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.5 Teknik Pengolahan Data/Analisis Data	28
3.6 Jadwal Penelitian	29

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	30
4.1.1 Profil Kelurahan Kertasari.....	30
4.1.2 Visi dan Misi Pemerintahan Kelurahan Kertasari	31
4.1.3 Sejarah Kelurahan Kertasari	31
4.1.4 Tugas dan Fungsi Pemerintah Kelurahan Kertasari Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis.....	32
4.1.5 Struktur Organisasi Kelurahan Kertasari.....	38
4.1.6 Karakteristik Informan	38
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	40
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71

