

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kerangka Teori	6
1.5 Kerangka Konsep.....	8
1.6 Hipotesis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Pengertian Persepsi	10
2.1.1 Syarat-syarat Persepsi	12
2.1.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi persepsi	13
2.1.3 Proses Persepsi.....	14
2.1.4 Jenis-Jenis Persepsi	15
2.1.5 Persepsi masyarakat.....	15
2.2 Pelayanan	17
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.2 Pelayanan Publik.....	18
2.2.3 Tujuan Pelayanan Publik.....	21
2.2.4 Penyelenggara Pelayanan Publik	22
2.2.5 Standar Pelayanan Publik.....	24
2.2.6 Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	26
2.2.7 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	28
2.2.8 Indikator Pelayanan Publik	31
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.2 Lokasi Penelitian.....	38
3.3 Informan Penelitian.....	38

3.4 Teknik Analisa Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	40
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	40
4.1.1 Luas Wilayah.....	40
4.1.2 Uraian Tugas Pokok Truktur Organisasi.....	42
4.1.3 Kependudukan dan Mata Pencaharian	46
4.2 Hasil Penelitian	47
4.2.1 Persepsi Masyarakat Tentang Dimensi Tangibel	47
4.2.2 Persepsi Masyarakat Tentang Dimensi Reliability	51
4.2.3 Persepsi Masyarakat Tentang Dimensi Responsiviness.....	54
4.2.4 Persepsi Masyarakat Tentang Dimensi Assurance.....	57
4.2.5 Persepsi Masyarakat Tentang Dimensi Emphaty.....	59
4.3 Pembahasan.....	63
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN	
DOKUMENTASI	

DAFTAR TABEL

TABEL 4.1 Komposisi Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
---	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Konsep	8
Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi Kantor Desa Sisarahili	41

