

DAFTAR ISI



AMPUL JUDUL.....	i
HALAMAAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN ALUR PIKIR	8
A. Kajian Pustaka.....	8
1. Konsep Kualitas	8
2. Konsep Pelayanan	9
3. Konsep Kualitas Pelayanan Publik.....	10
4. Konsep Aparatur Desa	13
B. Landasan Teoritis dan Kepustakaan yang Relevan.....	15
C. Alur Pikir.....	16
BAB III METODE PENELITIAN	18
A. Tipe dan Dasar Penelitian	18
1. Tipe Penelitian	18
2. Dasar Penelitian	18
B. Definisi Konsep.....	18
C. Jenis Data	19
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	19

E. Instrumen Penelitian.....	21
F. Analisi Data.....	22
G. Tempat Penelitian.....	23
H. Waktu dan Jadwal Penelitian	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	25
A. Deskripsi Wilayah/Lokasi Penelitian.....	25
1. Sejarah Singkat Desa Labuan.....	25
2. Susunan Organisasi dan Tata Kerja	27
B. Hasil dan Pembahasan Penelitian.....	33
1. Kualitas Pelayanan Aparatur Desa Labuan.....	33
a. Dimensi <i>Tangible</i> (Berwujud).....	33
1) Kenyamanan Tempat Melakukan Pelayanan	34
2) Penggunaan Alat Bantu Dalam Pelayanan.....	35
b. Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	36
1) Memiliki Standar Pelayanan yang Jelas.....	36
2) Kemampuan Petugas Dalam Menggunakan Alat Bantu	38
c. Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	39
1) Petugas Merespon Pengguna Layanan.....	39
2) Petugas Melakukan Pelayanan dengan Waktu Cepat dan Tepat	40
d. Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	42
1) Petugas Memberikan Jaminan Tepat Waktu.....	42
2) Petugas Memberikan Jaminan Biaya	44
e. Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati).....	44
1) Petugas Melayani dengan Ramah dan Sopan Santun	45

2) Petugas Melayani dengan Tidak Diskriminatif.....	46
2. Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan	47
a. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan.....	47
b. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	50
A. Kesimpulan	50
B. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	

