

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
SURAT KETERANGAN TURNITIN	v
PELIMPAHAN DAN HAK CIPTA	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK INDONESIA.....	viii
ABSTRAK INGGRIS	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang Masalah	1
1.2	Fokus Penelitian	4
1.3	Rumusan Masalah.....	5
1.4	Tujuan Penelitian	5
1.5	Kegunaan Hasil Penelitian	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Budaya Organisasi	7
2.1.1	Pengertian Budaya Organisas	7
2.1.2	Kategori Budaya Organisasi	8
2.1.3	Karakteristik Budaya Organisasi	9
2.1.4	Fungsi-fungsi Budaya Organisasi	9
2.1.5	Indikator Budaya Organisasi	10
2.2	Mutu Pelayanan	10
2.2.1	Pengertian Mutu.....	10
2.2.2	Karakteristik Mutu	11
2.2.3	Pengertian Pelayanan	12
2.2.4	Pelayanan Publik.....	13
2.2.5	Asas Pelayanan Publik Pelayanan	14
2.2.6	Standar Pelayanan Publik	15
2.2.7	Kualitas Pelayanan Publik	16

	2.2.8 Mutu Pelayanan	17
	2.2.9 Indikator Pelayanan	18
2.3	Kerangka Berpikir	18
2.4	Penelitian Terdahulu	20
BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1	Pendekatan dan Jenis Penelitian	24
	3.1.1 Pendekatan Penelitian	24
	3.1.2 Jenis Penelitian	25
3.2	Variabel Penelitian	26
3.3	Lokasi dan Jadwal Penelitian	27
	3.3.1 Lokasi Penelitian	27
	3.3.2 Jadwal Penelitian	27
3.4	Sumber Data	27
3.5	Instrumen Penelitian	28
3.6	Teknik Pengumpulan Data	29
3.7	Teknik Analisis Data	30
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	32
	4.1.1 Sejarah Singkat Kantor Camat Afulu	32
	4.1.2 Visi dan Misi	33
	4.1.3 Struktur Organisasi	33
	4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi	36
4.2	Deskripsi Identitas Informan	43
4.3	Analisis Hasil Wawancara	45
4.4	Pembahasan	52
4.5	Keterbatasan Peneliti	57
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan	59
5.2	Saran	59
DAFTAR PUSTAKA		

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	27
-----------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	20
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Camat Afulu	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Wawancara L1

Lampiran 2 Foto Dokumentasi..... L2