

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN

ABSTRACT

ABSTRAK

KATA PENGANTAR.....i

DAFTAR ISI..... iv

DAFTAR TABEL vii

DAFTAR GAMBAR..... viii

DAFTAR BAGAN..... ix

DAFTAR LAMPIRANx

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian 1

1.2. Fokus Penelitian 10

1.3. Rumusan Masalah Penelitian 10

1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian 11

1.4.1. Maksud Penelitian..... 11

1.4.2. Tujuan Penelitian..... 11

1.4.1.1 Tujuan Umum 11

1.4.1.2 Tujuan Khusus 11

1.5 Kegunaan Penelitian 12

BAB II KAJIAN TEORITIS, KERANGKA PEMIKIRAN, PROPOSISI

2.1. Kajian Penelitian Terdahulu 14

2.2. Tinjauan Teoritis 16

2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik	16
2.2.2. Konsep Pelayanan Publik	29
2.2.3. Kualitas Kinerja Pelayanan Publik	35
2.2.4. Asas Pelayanan Publik.....	37
2.2.5. Penyelenggaraan Pelayanan Publik	38
2.2.6. Standar Pelayanan Publik	39
2.2.7. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	40
2.2.8. Penilaian Kinerja Pelayanan Publik.....	42
2.2.9. Kualitas Pelayanan Publik	47
2.3. Kerangka Pemikiran dan Proposisi.....	49
2.3.1. Kerangka Pemikiran	49
2.3.2. Proposisi.....	53

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian.....	54
3.2. Metode Penelitian	54
3.3. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	55
3.3.1. Sumber Data	55
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.4. Desain Penelitian	58
3.5. Penentuan Informan.....	58
3.6. Instrumen Penelitian.....	59
3.7. Unit Analisis Data	60
3.8. Teknik Analisis Data	60
3.9. Teknik Keabsahan Data.....	63
3.10. Operasional Parameter.....	66
3.11. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	67
3.11.1. Lokasi Penelitian.....	67
3.11.2. Waktu Penelitian.....	68

BAB IV KAJIAN PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Kota Cimahi	69
4.1.1.Lambang Kota Cimahi.....	70
4.1.2.Visi dan Misi Kota Cimahi	72
4.1.3.Letak Geografis Kota Cimahi	73
4.1.4.LetakDemografi Kota Cimahi	75
4.2. Gambaran Umum Dinas Pendidikan Kota Cimahi.....	76
4.2.1.StrukturDinas Pendidikan Kota Cimahi	77
4.2.1.Tugas Pokok dan Fungsu Dinas Pendidikan Kota Cimahi	80
4.3. Bantuan Operasional Sekolah (BOS)	81
4.3.1.Peran Dinas Pendidikan Kota dalam Dana BOS	85
4.4. Deskripsi Hasil Penelitian	86
4.5. Pembahasan Analisis Penelitian	92

BAB VSIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan.....	125
5.2. Saran	127
5.2.1.Saran Teoritis	127
5.2.2.Saran Praktis	128

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1.1. Sasaran, Target, Realisasi Pendidikan Dasar di Kota Cimahi Tahun 2019	7
2.1. Penelitian Terdahulu	15
3.1. Operasional Parameter	67
3.2. Jadwal Penelitian Pada Bulan Januari s.d Juli 2020	68
4.1. Besar Anggaran untuk Penyaluran Dana Bantuan Operasional Sekolah untuk Jenjang Pendidikan Dasar	97

DAFTAR GAMBAR

4.1. Lambang Kota Cimahi	71
4.2. Luas Administratif Kota Cimahi	75
4.3. Proporsi Anggaran berdasarkan Sasaran Strategis Dinas Pendidikan Kota Cimahi Tahun 2019.....	97
4.4. Meningkatnya Fungsi Pelayanan Dinas Pendidikan	108

DAFTAR BAGAN

2.1. Alur Kerangka Pemikiran Pelayanan Pendidikan Dasar di Kota Cimahi	53
3.1. Model Analisis Miles dan Huberman	62
4.1. Struktur Organigram Dinas Pendidikan Kota Cimahi	79
4.2. Skema Penyaluran Dana Bantuan Operasional Sekolah.....	84

DAFTAR LAMPIRAN

Pedoman wawancara penelitian

Surat pengantar ijin peneliti dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik kepada Dinas Pendidikan Kota Cimahi

Surat rekomendasi pengantar dari kantor Kesatuan Bangsa Kota Cimahi kepada Dinas Pendidikan Kota Cimahi