

DAFTAR ISI

	Hal
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian	12
1.4 Kegunaan Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	14
2.1 Tinjauan Pustaka	14
2.1.1 Pengertian Kebijakan Publik	14
2.1.2 Pengertian Pemerintah	15
2.1.3 Pengertian Pemerintahan	16

2.1.4 Pengertian Kualitas	17
2.1.5 Pengertian Pelayanan	20
2.1.6 Pengertian Kualitas Pelayanan	26
2.1.7 Kartu Tanda Pencari Kerja	34
2.2 Kerangka Pemikiran.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
3.1 Desain Penelitian	43
3.2 Informan Penelitian.....	43
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.3.1 Studi Pustaka	45
3.3.2 Studi Lapangan	45
3.4 Uji Keabsahan Data	46
3.5 Teknik Analisa Data	47
3.6 Lokasi Dan Waktu Penelitian	48
BAB IV PEMBAHASAN.....	50
4.1 Hasil Penelitian	50
4.1.1 Gambaran Hasil Penelitian.....	50
4.1.1.1 Letak Geografis Dan Luas Wilayah Kota	
Bandung	50
4.1.1.2 Gambaran Umum Dinas Tenaga Kerja Kota	
Bandung	53
4.2 Pembahasan.....	79

4.2.1	Pembuatan Kartu Tanda Pencari Melalui Aplikasi.....	81
4.2.2	Pembuatan Kartu Tanda Pencari Melalui Situs	93
4.2.3	Pembuatan Kartu Tanda Pencari Secara Langsung	104
4.2.4	Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja Di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.....	113
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		133
5.1	Kesimpulan	133
5.2	Saran	134
DAFTAR PUSTAKA		137
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		140