

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR REVISI SIDANG SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN	13
2.1 Tinjauan Pustaka	13
2.1.1 Kualitas	13
2.1.2 Pelayanan Publik	16
2.1.3 Layanan Masyarakat Desa	36
2.1.4 Media Sosial <i>WhatsApp</i>	38
2.2 Kerangka Pemikiran	41
2.3 Proposisi.....	46

BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Desain Penelitian	47
3.2 Informan Penelitian	49
3.3 Teknik Pengumpulan data	51
3.3.1 Studi Pustaka	51
3.3.2 Studi Lapangan.....	52
3.4 Uji Keabsahan Data.....	53
3.5 Teknik Analisa Data.....	54
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Sumedang	58
4.2 Gambaran Umum Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Sumedang	69
4.3 Gambaran Umum Layanan Masyarakat Desa	83
4.4 Kualitas Pelayanan Layanan Masyarakat Desa Melalui Media Sosial Whatsapp di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Sumedang	93
4.4.1 Transparansi Dalam Layanan Masyarakat Desa di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Sumedang	93
4.4.2 Akuntabilitas Dalam Layanan Masyarakat Desa di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Sumedang	105
4.4.3 Kondisional Dalam Layanan Masyarakat Desa di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Sumedang	110
4.4.4 Partisipatif Masyarakat Dalam Layanan Masyarakat Desa di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Sumedang	117

4.4.5 Kesamaan Hak Dalam Layanan Masyarakat Desa di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Sumedang	121
4.4.6 Keseimbangan Hak dan Kewajiban Dalam Layanan Masyarakat Desa di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Sumedang	124
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	129
5.1 Kesimpulan	129
5.2 Saran.....	130
DAFTAR PUSTAKA	133
LAMPIRAN	137