# DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... i

HALAMAN PRASYARAT ..... ii

PERNYATAAN KEASLIAN ..... iii

PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... iv

PENGESAHAN TIM PENGUJI ..... v

MOTTO ..... vi

PERSEMBAHAN ..... vii

UCAPAN TERIMA KASIH ..... viii

ABSTRAKS ..... x

DAFTAR ISI ..... xii

DAFTAR TABEL ..... xiii

DAFTAR GAMBAR ..... xiv

DAFTAR LAMPIRAN ..... xv

BAB I PENDAHULUAN ..... 1

A. Latar Belakang Masalah ..... 1

B. Rumusan Masalah ..... 6

C. Tujuan Penelitian ..... 6

D. Manfaat Penelitian ..... 7

E. Batasan Penelitian ..... 8

F. Variabel Penelitian Dan Indikator ..... 8

G. Definisi Operasional ..... 10



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

H. Penelitian Terdahulu ..... 11

I. Sistematika Pembahasan ..... 14

BAB II LANDASAN TEORI ..... 16

A. Konsep Pelayanan Publik ..... 16

B. Konsep Persepsi ..... 28

C. Kerangka Berpikir ..... 34

BAB III METODE PENELITIAN ..... 37

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian ..... 37

1. Pendekatan Penelitian ..... 37

2. Jenis Penelitian ..... 37

B. Obyek Penelitian ..... 37

1. Populasi ..... 37

2. Sampel ..... 39

C. Jenis Data Dan Sumber Data ..... 43

D. Teknik Pengumpulan Data ..... 44

1. Observasi ..... 44

2. Angket ..... 45

3. Dokumentasi ..... 45

E. Analisis Data ..... 46

BAB IV HASIL PENELITIAN ..... 48

A. Deskripsi Lokasi Penelitian ..... 48

1. Letak Geografis Kecamatan Socah ..... 48

2. Topografi Kecamatan Socah ..... 48



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Karakteristik Responden ..... 49

C. Penyajian Data Penelitian ..... 52

BAB V PEMBAHASAN DAN DISKUSI HASIL PENELITIAN..... 62

A. Pelayanan Tingkat Desa Di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan..... 62

B. Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Tingkat Desa Di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan..... 96

BAB VI PENUTUP ..... 131

A. Kesimpulan ..... 131

B. Saran..... 170

DAFTAR PUSTAKA ..... 172

LAMPIRAN-LAMPIRAN



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

## DAFTAR TABEL


| Tabel | | Halaman |
|---|---|---|
| 1.1 | Variabel dan Indikator Varibale X | 9 |
| 1.2 | Variabel dan Indikator Varibale X | 9 |
| 3.1 | Jumlah Populasi Berdasarkan Data Penduduk | 38 |
| 3.2 | Penentuan Sampel Tiap Desa | 41 |
| 4.1 | Pelayanan Tingkat Desa di Kecamatan Socah | 53 |
| 4.2 | Pelayanan Tingkat Desa Berdasarkan Pendidikan | 55 |
| 4.3 | Pelayanan Tingkat Desa Berdasarkan Pekerjaan | 56 |
| 4.4 | Persepsi Masyarakat Pada Pelayanan Tingkat Desa | 58 |
| 4.5 | Persepsi Masyarakat Pada Pelayanan Tingkat Desa Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia | 60 |
| 4.6 | Persepsi Masyarakat Pada Pelayanan Tingkat Desa Berdasarkan Pekerjaan | 61 |
| 5.1 | Pelayanan Tingkat Desa Berdasarkan Pendidikan | 66 |
| 5.2 | Pelayanan Tingkat Desa Berdasarkan Pekerjaan | 67 |
| 5.3 | Persepsi Masyarakat Pada Pelayanan Tingkat Desa Berdasarkan Pendidikan | 101 |
| 5.4 | Persepsi Masyarakat Pada Pelayanan Tingkat Desa Berdasarkan Pekerjaan | 102 |




digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

## DAFTAR GAMBAR


| Gambar | | Halaman |
|---|---|---|
| 2.1 | Kerangka Bepikir | 34 |
| 2.2 | Kerangka Berpikir | 35 |
| 4.1 | Jenis Kelamin Responden | 49 |
| 4.2 | Usia Responden | 50 |
| 4.3 | Pendidikan Responden | 51 |
| 4.4 | Pekerjaan Responden | 51 |
| 4.5 | Pelayanan Tingkat Desa Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia | 54 |
| 4.6 | Persepsi Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia | 59 |
| 5.1 | Pelayanan Tingkat Desa | 63 |
| 5.2 | Pelayanan Tingkat Desa Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia | 65 |
| 5.3 | Kompetensi Penyelenggara Pelayanan | 68 |
| 5.4 | Kedisiplinan Penyelenggara Pelayanan | 71 |
| 5.5 | Sikap Penyelenggara Pelayanan | 74 |
| 5.6 | Pelayanan Yang Diberikan Penyelenggara | 77 |
| 5.7 | Tanggung Jawab Penyelenggara Pelayanan | 79 |
| 5.8 | Lokasi Pelayanan Tingkat Desa | 82 |
| 5.9 | Biaya  Pelayanan Tingkat Desa | 85 |
| 5.10 | Linkungan Pelayanan Tingkat Desa | 87 |
| 5.11 | Perlakuan Penyelenggara Pelayanan | 90 |




digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

| | | |
|---|---|---|
| 5.12 | Fasilitas Pelayanan Tingkat Desa | 93 |
| 5.13 | Persepsi Masyarakat Pada Pelayanan Tingkat Desa | 99 |
| 5.14 | Persepsi Masyarakat Pada Pelayanan Tingkat Desa Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia | 100 |
| 5.15 | Pengetahuan Responden Tentang Prosedur Pelayanan | 104 |
| 5.16 | Pemahaman Responden Tentang Prosedur Pelayanan | 107 |
| 5.17 | Kepuasan Masyarakat Pada Penyelenggara Pelayanan | 110 |
| 5.18 | Pengetahuan Responden Pada Informasi Pelayanan | 113 |
| 5.19 | Pengetahuan Responden Tentang Syarat pelayanan | 116 |
| 5.20 | Pemahaman Responden Tentang Syarat pelayanan | 118 |
| 5.21 | Kemudahan Mengakses Informasi Pelayanan | 121 |
| 5.22 | Informasi Pelayanan Tingkat Desa | 124 |
| 5.23 | Penyelenggara Dapat Menerima Saran | 127 |

## DAFTAR LAMPIRAN

| No | Lampiran |
|---|---|
| 1 | Angket/Kuesioner. |
| 2 | Tabulasi Data Pelayanan Tingkat Desa Di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan. |
| 3 | Tabulasi Data Persepsi Masyarakat Pada Pelayanan Tingkat Desa. |



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id