

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PERSETUJUAN.....</b>	i
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	iii
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	iv
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN.....</b>	v
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	vi
<b>LEMBAR PERSETUJUAN.....</b>	vii
<b>ABSTRAK.....</b>	viii
<b>ABSTRAC.....</b>	ix
<b>DAFTAR ISI.....</b>	x
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	xi
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	xii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian.....	11
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	11
1.3.2 Kegunaan Penelitian .....	11
1.4 Signifikansi Penelitian .....	12
1.4.1 Signifikansi Akademik.....	12
1.4.2 Signifikansi Praktis.....	17

1.5	Sistematika Penulisan .....	18
<b>BAB 11 KERANGKA TEORI</b>		20
2.1	Perspektif Teoretik.....	20
2.1.1	Pengertian Kualitas.....	20
2.1.2	Pengertian Pelayanan.....	21
2.2	Kerangka Pemikiran.....	22
2.3	Asumsi Penelitian.....	25
<b>BAB 111 METODOLOGI PENELITIAN</b>		26
3.1	Pengertian Paradigma.....	26
3.1.1	Paradigma Konstruktivisme.....	26
3.2	Metode Penelitian Kualitatif .....	27
3.3	Desain Penelitian .....	27
3.4	Sumber dan Teknik Perolehan Data.....	28
3.4.1	Teknik Perolehan Data.....	28
3.4.2	Teknik Perekrutan Informan.....	29
3.5	Teknik Analisis Data.....	31
3.6	<i>Goodnes</i> dan <i>Quality Criteria</i> Penelitian.....	32
3.6.1	<i>Trusworthinnes</i> .....	32
3.6.2	Otentitas.....	33
3.7	Tempat dan Waktu Penelitian.....	33
3.8	Jadwal Penelitian.....	34
3.9	Keterbatasan Penelitian.....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		36
4.1	Gambar Umum Objek Penelitian .....	36
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	44

4.2.1	Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Bojong Rawalumbu Kota Bekasi .....	44
4.2.2	Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu.....	83
4.2.3	Hambatan-hambatan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Bojong Rawalumbu Kota Bekasi.....	86
4.2.4	Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Bojong Rawalumbu.....	87
<b>BAB V KESIMPULAN</b>		90
5.1	Kesimpulan .....	90
5.2	Saran.....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		
<b>LAMPIRAN.....</b>		

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Jumlah Penduduk dan Penduduk miskin dikota Bekasi tahun 2018-2020.....	7
1.2 Data Penduduk Miskin di Kelurahan Bojong Rawalumbu Kota Bekasi.....	9
3.1 Kategori Informan Penelitian.....	31
4.1 Data Batas Wilayah Kelurahan Bojong Rawalumbu.....	37
4.2 Jarak Antara Kelurahan Bojong Rawalumbu dengan Kelurahan Lainnya.....	39
4.3 Rakapitulasi Hasil Wawancara Indikator Keandalan.....	49
4.4 Rakapitulasi Hasil Wawancara Indikator Daya Tanggap .....	55
4.5 Rakapitulasi Hasil Wawancara Indikator Jaminan.....	63
4.6 Rakapitulasi Hasil Wawancara Indikator empati.....	70
4.7 Rakapitulasi Hasil Wawancara Indikator Bukti Langsung.....	80

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1.1 Tentang prosedur Pembuatan Surat Tidak Mampu .....	8
2.1 Kerangka Pemikiran .....	24
3.1 Jadwal Penelitian Tahun 2021 Kelurahan Bojong Rawalumbu Kota Bekasi	34
4.1 Struktur Organisasi Kelurahan Bojong Rawalumbu Kota Bekasi.....	40