

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN I	ii
HALAMAN PENGESAHAN II.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN ALUR PIKIR	8
A. Kajian Pustaka	8
1. Pengertian Kinerja.....	8
2. Pengertian Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Aparatur	11
3. Pengertian Manajemen Kinerja.....	13
4. Pengertian Aparatur	15
5. Pengertian Kelurahan.....	17
6. Pengertian Pelayanan Publik.....	20
7. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	25
B. Landasan Teoritis dan Kepustakaan.....	29
C. Alur Pikir.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Tipe dan Dasar Penelitian	32
1. Tipe Penelitian	32
2. Dasar Penelitian	32
B. Definisi Konsep.....	33

C. Jenis Data	34
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	37
E. Instrumen Penelitian.....	37
F. Analisis Data	37
G. Lokasi dan Waktu Penelitian	37
H. Waktu dan Jadwal Penelitian	37
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	 40
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	40
1. Sejarah Singkat Kelurahan Gebangrejo.....	42
2. Letak Geografis	43
3. Kondisi Penduduk Berdasarkan Aspek	44
4. Jumlah Lembaga Pendidikan	44
5. Jumlah Rumah Ibadah	44
6. Statistik Kelurahan Tahun 2018	44
7. Struktur Organisasi dan Tata Kerja	46
B. Hasil dan Pembahasan Penelitian.....	51
1. Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso	51
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso.....	68
 BAB V PENUTUP	 71
A. Kesimpulan	71
B. Saran	73
 DAFTAR KUTIPAN	 74
 DAFTAR PUSTAKA	 75
 LAMPIRAN-LAMPIRAN	 76

DAFTAR TABEL

Tabel	halaman
1. Nama-nama kepala kelurahan Gebangrejo.....	41
2. Jumlah lembaga pendidikan	44
3. Jumlah rumah ibadah	44
4. Statistik kelurahan tahun 2018	44- 46

