

DAFTAR ISI

Sampul	i
Halaman Pengesahan I	ii
Halaman Pengesahan II	iii
Pernyataan	iv
Abstraksi	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	ix
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat penelitian	4
1. Tujuan Penelitian	4
2. Manfaat Penelitian	4
BAB II : KAJIAN PUSTAKA DAN ALUR PIKIR	6
A. Kajian Pustaka	6
1. Konsep Kinerja	6
2. Konsep Pelayanan	9
3. Pengertian Pelayanan Publik	11
B. Landasan Teoritis dan Kepustakaan Yang Relevan	19
C. Alur Pikir	20
BAB III : METODE PENELITIAN	22
A. Tipe dan Dasar Penelitian	22
1. Tipe Penelitian	22
2. Dasar Penelitian	22
B. Definisi Konsep	23

	C. Jenis Data	24
	D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	24
	E. Instrumen Penelitian	25
	F. Analisis Data	26
	G. Lokasi Penelitian	26
	H. Waktu dan Jadwal Penelitian	27
BAB IV	: HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	28
	A. Deskripsi Lokasi Penelitian	28
	B. Hasil Dan Pembahasan Penelitian.....	42
BAB V	: PENUTUP	64
	A. Kesimpulan	64
	B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN		
RIWAYAT HIDUP		

