

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	7
E. Kerangka Berpikir Penelitian.....	8
F. Proposisi.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Hasil Penelitian Terdahulu	12
B. Deskripsi Konseptual	22
1. Konsep Administrasi Publik.....	22
2. Konsep Manajemen Kinerja	23
3. Konsep Kinerja	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	30
A. Pendekatan dan Metode Penelitian	30
B. Jenis dan Sumber Data	30
C. Teknik Pengumpulan Data	33
D. Teknik Analisis Data.....	36
E. Tempat dan Jadwal Penelitian.....	37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Kondisi Objektif Lokasi Penelitian.....	39
B. Hasil Penelitian	41
1. Produktivitas	41
2. Kualitas Layanan	51
3. Responsivitas	59
4. Responsibilitas	65
5. Akuntabilitas.....	71
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	76
1. Produktivitas	77
2. Kualitas Layanan	80
3. Responsivitas	82
4. Responsibilitas	84
5. Akuntabilitas.....	87
BAB V PENUTUP	91
A. Simpulan.....	91
B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	98
RIWAYAT HIDUP.....	125