

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

RIWAYAT HIDUP

ABSTRAK

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI .....iv

**BAB I PENDAHULUAN ..... 1**

A. Latar Belakang Masalah ..... 1

B. Identifikasi Masalah ..... 7

C. Rumusan Masalah ..... 8

D. Tujuan Penelitian ..... 8

E. Kegunaan/Manfaat Penelitian ..... 8

F. Kerangka Pemikiran ..... 10

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA ..... 13**

A. Penelitian Terdahulu ..... 13

B. Pengertian Administrasi Publik ..... 18

C. Kinerja Pegawai ..... 25

D. Pelayanan Publik ..... 26

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN ..... 27**

A. Metode Penelitian ..... 27

B. Jenis dan Sumber Data ..... 27

C. Teknik Pengumpulan Data ..... 29

D. Operasional Parameter ..... 32

E. Teknik Analisa Data ..... 34

F. Tempat dan Waktu Penelitian ..... 36

G. Jadwal Penelitian ..... 38

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN &amp; PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
A. Gambar Objek Penelitian .....	39
B. Hasil Penelitian .....	52
C. Pembahasan.....	61
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>65</b>
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

