

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	9
C. Rumusan Masalah.....	10
D. Tujuan Penelitian .....	11
E. Manfaat Penelitian .....	11
F. Kerangka Pemikiran.....	12
BAB II.....	16
TINJAUAN PUSTAKA.....	16
A. Deskripsi Konseptual .....	16
1. Administrasi Publik.....	16
2. Konsep Kinerja .....	18
3. Birokrasi .....	30
4. Pelayanan Publik.....	33
5. Kartu Identitas Anak (KIA).....	37

B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	40
C. Proposisi .....	44
BAB III.....	45
METODOLOGI PENELITIAN.....	45
A. Metode Penelitian .....	45
B. Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	47
C. Teknik Pengumpulan Data Penelitian.....	49
D. Operasional Variabel.....	52
E. Teknik Analisis Data Penelitian.....	54
F. Validitas dan Reabilitas Data Penelitian.....	56
G. Tempat dan Waktu Penelitian.....	57
BAB IV .....	59
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	59
A. Deskripsi Data.....	59
B. Hasil Penelitian .....	63
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	114
BAB V.....	128
PENUTUP.....	128
A. Kesimpulan .....	128
B. Saran .....	132
DAFTAR PUSTAKA .....	134
LAMPIRAN.....	139

