

## DAFTAR ISI

Abstrak.....	i
Ringkasan Skripsi.....	ii
Pernyataan Keaslian.....	iii
Halaman Motto Dan Persembahan.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel.....	vii
Daftar Gambar.....	viii
Daftar Lampiran.....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Permasalahan.....	6
1.3 Fokus Penelitian.....	6
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.6.2 Manfaat Praktis.....	8
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
2.1 Teori.....	9
2.1.1 Kinerja.....	9
2.1.2 Manajemen Kinerja.....	11
2.1.3 Faktor Kinerja.....	13
2.1.4 Langkah-Langkah Peningkatan Kinerja.....	15
2.1.5 Standar Kinerja.....	16
2.1.6 Pengukuran Kinerja.....	16
2.1.7 Indikator Kinerja.....	17
2.1.8 Penilaian Kinerja.....	20
2.2 Hasil Penelitian Yang Relevan.....	22
2.3 Kerangka Pikir.....	23
2.4 Pertanyaan Penelitian.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Langkah-langkah Penelitian.....	28
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
3.4 Subjek dan Objek Penelitian.....	30
3.5 Instrumen Penelitian.....	30
3.6 Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	31
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	31
3.7.1 Triangulasi Sumber.....	31

3.7.2 Triangulasi Teknik .....	32
3.7.3 Triangulasi Waktu .....	33
3.8 Analisa Data .....	33
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	34
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1 Produktivitas.....	43
5.2 Kualitas Layanan .....	48
5.3 Responsivitas .....	52
5.4 Responsibilitas.....	57
5.5 Akuntabilitas.....	60
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
6.1 Kesimpulan.....	67
6.2 Saran.....	70
6.3 Keterbatasan Penelitian .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	