

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>RINGKASAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian .....	6
1.3 Fokus penelitian .....	7
1.4 Rumusan Masalah .....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.6.1 Manfaat teoritis .....	8
1.6.2 Manfaat praktis.....	8
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1 Definisi Konsep.....	10
2.1.1 Konsep Kinerja.....	10
2.2 Teori kinerja .....	10
2.2.1 Pengukuran Kinerja.....	11
2.3 Teori Pelayanan Publik .....	14
2.3.1 Indikator Pelayanan Publik .....	15
2.4 Penelitian Yang Relevan .....	18
2.5 Kerangka Pikir.....	21
2.6 Pertanyaan Penelitian .....	24

<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	25
3.2 Langkah - Langkah Penelitian.....	25
3.3 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	27
3.3.1 Lokasi penelitian .....	27
3.3.2 Waktu Penelitian .....	27
3.4 Subyek Dan Obyek Penelitian.....	28
3.4.1 Subyek penelitian .....	29
3.4.2 Objek penelitian .....	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.6 Instrumen Atau Alat Pengumpulan Data.....	31
3.7 Analisis Data .....	33
3.7.1 Keabsahan Data.....	33
3.7.2 Teknik Analisis Data.....	34
<b>BAB 4 GAMBARAN UMUM LOKSI PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
4.1 Sejarah Desa Samalantan .....	36
4.1.1 Demografis .....	37
4.1.2 Keadaan Sosial Masyarakat .....	38
4.1.3 Keadaan Ekonomi .....	39
4.2 Pembagian Wilayah Desa.....	40
4.3 Data Aparatur Desa Samalantan.....	41
4.3.1 Tugas dan fungsi aparatur desa Samalantan .....	43
<b>BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
5.1 Produktivitas.....	52
5.2 Kualitas layanan .....	64
5.3 Responsivitas.....	69
5.4 Responsibilitas.....	74
5.5 Akuntabilitas .....	78
<b>BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>85</b>
6.1 Kesimpulan.....	85
6.2 Saran .....	87
6.3 Keterbatasan penelitian .....	88

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>91</b>