

DAFTAR ISI

ABASTARK	i
RINGKASAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	7
1.3. Fokus Penelitian.....	7
1.4. Rumusan Masalah	7
1.5. Tujuan Penelitian	8
1.6. Manfaat Penelitian	8
1.6.1. Manfaat Teoritis.....	8
1.6.2. Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Definisi Konsep.....	10
2.1.1. Kinerja.....	10
2.1.2. Indikator Kinerja	14
2.1.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	18
2.1.4. Pelayanan Administrasi.....	20
2.1.5. Unsur-Unsur Pelayanan	21
2.1.6. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan.....	22
2.1.7. Aparatur.....	24
2.2. Teori	25
2.3. Hasil Penelitian Yang Relevan.....	27
2.4. Kerangka Pikir Penelitian	29
2.5. Pertanyaan Penelitian.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1. Jenis Penelitian.....	33
3.2. Langkah-Langkah Penelitian	34
3.3. Tempat dan Waktu Penelitian	35
3.3.1. Tempat Penelitian.....	35
3.3.2. Waktu Penelitian.....	36
3.4. Subyek dan Obyek Penelitian	36
3.4.1. Subyek Penelitian	36
3.4.2. Obyek Penelitian.....	37
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	37

3.6. Instrumen Penelitian.....	39
3.7. Teknik Analisis Data.....	40
3.8. Teknik Keabsahan Data	42
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	44
4.1. Kondisi Geografis Daerah.....	44
4.1.1. Letak Wilayah	44
4.1.2. Batas Wilayah.....	44
4.1.3. Luas Wilayah.....	44
4.2. Kondisi Umum Demografis	44
4.2.1. Penduduk	44
4.2.2. Pendidikan	45
4.2.3. Agama	46
4.3. Kondisi Ekonomi.....	47
4.3.1. Potensi Unggulan Daerah.....	47
4.4. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi	50
4.4.1. Tugas Pokok dan Fungsi	50
4.4.2. Struktur Organisasi.....	56
4.5. Sumber Daya	57
4.5.1. Sumber Daya Manusia	57
4.5.2. Sumber Daya Sarana dan Prasarana.....	59
BAB V HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN	60
5.1. Deskripsi Hasil Penelitian	60
5.2. Pembahasan.....	62
5.2.1. Sikap Petugas	64
5.2.2. Prosedur Pelayanan	69
5.2.3. Fasilitas.....	73
5.2.4. Biaya dan Waktu	76
5.3. Analisis Teori	79
BAB VI PENUTUP	82
6.1. Simpulan.....	82
6.1.1. Sikap Petugas	82
6.1.2. Prosedur Pelayanan	82
6.1.3. Fasilitas.....	83
6.1.4. Biaya dan Waktu	84
6.2. Saran.....	85
6.2.1. Sikap Petugas	85
6.2.2. Prosedur Pelayanan	85
6.2.3. Fasilitas.....	85
6.2.4. Waktu dan Biaya	85
6.3. Keterbatasan Penelitian.....	86
DAFTAR PUSTAKA	87