

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	I
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iii
LEMBAR PELIMPAHAN HAK CIPTA.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Kegunaan Hasil Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Manajemen Kinerja Pegawai.....	7
2.1.1 Pengertian Strategi.....	7
2.1.2 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kinerja	8
2.1.3 Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai.....	9
2.1.4 Pengertian Strategi Kinerja Pegawai.....	10
2.1.5 Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai.....	11
2.1.6 Indikator Kinerja	12
2.2 Pelayanan Publik.....	13
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik.....	13
2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik.....	15
2.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik.....	17
2.2.4 Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	18
2.2.5 Indikator Pelayanan Publik.....	18

2.3 Penelitian Terdahulu.....	19
2.4 Kerangka Pemikiran.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	24
3.1.1 Pendekatan Penelitian.....	24
3.2 Variabel Penelitian.....	24
3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	25
3.3.1 Lokasi Penelitian.....	25
3.3.2 Jadwal Penelitian.....	26
3.4 Sumber Data.....	27
3.5 Instrumen Penelitian.....	28
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.7 Teknik Analisa Data.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Hasil Penelitian.....	31
4.2 Pembahasan.....	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Penelitian.....	25
Tabel 3.2 Jadwal penelitian.....	26
Tabel 3.3 Identitas Informan.	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka berpikir.....	23
-----------------------------------	----