

## DAFTAR ISI

	Hal
Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan	iii
Kata Pengantar	iv
Abstrak	v
Abstract	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	
Daftar Lampiran	
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	7
C. Perumusan Masalah Penelitian	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat / Kegunaan Penelitian	9
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	<b>10</b>
A. Kebijakan Publik	10
B. Sifat Umum Kebijakan Publik	11
C. Kinerja Sektor Publik	12
D. Administrasi Publik	13
E. Fungsi Dasar Administrasi Negara	15
F. Ciri Administrasi Negara	16
G. Kepuasan Kerja	17

H. Kepuasan Masyarakat	26
I. Pelayanan Umum	31
J. Kinerja Pelayanan	37
K. Kinerja Pelayanan Umum	40
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	<b>47</b>
A. Kerangka Pemikiran	47
B. Hipotesis	49
C. Desain Penelitian	50
D. Definisi, Operasionalisasi dan Pengukuran Variabel	50
E. Jenis, Sumber dan Pengumpulan Data	52
F. Metode Analisis	57
<b>BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	<b>60</b>
A. Objek Penelitian	60
B. Analisis Data Primer	63
C. Rangkuman Penelitian	97
D. Pembahasan	98
<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>101</b>
A. Kesimpulan	101
B. Saran	102
<b>Daftar Pustaka</b>	<b>104</b>
<b>Lampiran-Lampiran</b>	
Lampiran 1 : Kuesioner	
Lampiran 2 : Data Primer	