

## DAFTAR ISI

JUDUL	Hal
LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL TESIS	
KATA PENGANTAR .....	i
ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
BAB I : PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II : LANDASAN TEORI .....	8
A. Kinerja Pelayanan.....	8
B. Pelayanan Publik .....	11
C. Pelayanan Publik Yang Baik .....	12
D. Kepuasan Masyarakat .....	15
E. Partisipasi Masyarakat .....	17
F. Hubungan Pelayanan Publik Terhadap Partisipasi Masyarakat .....	19
BAB III : METODE PENELITIAN .....	20
A. Kerangka Pemikiran .....	20
B. Hipotesis .....	21
C. Desain Penelitian .....	21
D. Definisi Operasional .....	22

E. Pengolahan Data .....	23
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN .....	26
A. Keadaan Umum Obyek Penelitian .....	26
B. Pembahasan .....	47
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan .....	53
B. Saran .....	53

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN