

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
ABSTRAK .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN .....	viii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	4
C. Pembatasan Masalah .....	5
D. Rumusan Masalah .....	6
E. Tujuan Penelitian .....	6
F. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	7
A. Kerangka Teori .....	7
1. Persepsi Masyarakat .....	7
2. Kinerja Pegawai .....	8
a. Pengertian Kinerja .....	8
b. Pegawai .....	11
3. Pelayanan Publik .....	14
B. Kerangka Berfikir .....	23

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN .....	26
	A. Lokasi Penelitian .....	26
	B. Subjek Penelitian .....	27
	C. Variabel dan Defenisi Operasional .....	28
	D. Teknik Pengumpulan Data .....	30
	E. Teknik Analisis Data .....	31
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	32
	A. Hasil Penelitian .....	32
	B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	59
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN .....	65
	A. Kesimpulan .....	65
	B. Saran .....	67
DAFTAR PUSTAKA	.....	68
LAMPIRAN	.....	70

THE  
*Character Building*  
 UNIVERSITY