

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Batasan Masalah	4
1.3. Rumusan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
BAB II	7
KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Yang Relevan	7
2.2 Kajian Teori	10
2.2.1 Konsep Pelayanan Publik	10
2.2.2 Konsep Persepsi	23
2.2.3 Masyarakat	27
2.2.4 Persepsi Masyarakat	29
2.2.5 Kinerja	32
2.2.6 Kinerja Pegawai	34
BAB III	44
METODE PENELITIAN	44
3.1 Desain Penelitian	44
3.1.1 Jenis Penelitian	45
3.1.2 Metode Penelitian	46
3.1.3 Lokasi Penelitian	47
3.2 Subjek Penelitian	47
3.3 Defenisi Operasional Penelitian	48
3.4 Teknik Pengumpulan Data	48
3.4.1 Jenis Data	50

1. Data Primer	50
2. Data Sekunder.....	51
3.4.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	51
3.5 Teknik Analisis Data.....	52
BAB IV	54
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Hasil Penelitian.....	54
4.1.1 Kinerja Pegawai Pelabuhan Tigras Dalam Memberikan Pelayanan Publik ..	54
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	57
BAB V.....	60
PENUTUP.....	60
5.1 KESIMPULAN	60
5.2 SARAN	60
DAFTAR PUSTAKA	62
1. LAMPIRAN 1	64
Draf Wawancara.....	64
Lampiran gambar	66

