

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN DAN PEMBIMBING .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	7
1.3 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1 Hasil Penelitian Yang Relevan.....	10
2.2 Kajian Teori.....	13
2.2.1 Pengertian Persepsi .....	13
2.2.1.1 Syarat-syarat persepsi.....	15
2.2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi.....	16
2.2.2 Pengertian Masyarakat .....	17
2.2.2.1 Ciri Masyarakat.....	18

2.2.3	Pengertian Persepsi Masyarakat.....	18
2.2.4	Pengertian Kinerja.....	19
2.2.4.1	Indikator Kinerja .....	20
2.2.4.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja .....	22
2.2.4.3	Penilaian Kinerja.....	23
2.2.4.4	Manfaat Penilaian Kinerja.....	24
2.2.5	Aparatur Desa.....	25
2.2.6	Kebijakan Publik.....	28
2.2.7	Pelayanan Publik.....	30
2.2.7.1	Pengertian Pelayanan Publik.....	30
2.2.7.2	Undang-Undang Pelayanan Publik .....	31
2.2.7.3	Unsur-Unsur Pelayanan Publik .....	32
2.2.7.4	Asas-Asas Pelayanan Publik.....	33
2.2.7.5	Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	35
2.2.7.6	Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	36
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
3.1	Desain Penelitian .....	42
3.1.1	Jenis Penelitian.....	42
3.1.2	Metode Penelitian.....	43
3.1.3	Lokasi Penelitian.....	43
3.2	Populasi Dan Sampel Penelitian.....	43
3.1.2	Populasi .....	43
3.2.2	Sampel.....	44
3.3	Variabel Penelitian .....	45
3.4	Defenisi Operasional .....	46

3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.5.1 Jenis Data .....	47
3.6 Instrumen Pengumpulan Data .....	48
3.6.1 Angket .....	48
3.6.2 Dokumentasi .....	48
3.6.3 Wawancara .....	48
3.7 Teknik Analisis Data .....	49
3.8 Kerangka Berpikir .....	50
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>53</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	53
4.1.1 Keadaan Lingkungan Pantai Cermin Kiri .....	53
4.1.2 Visi dan Misi Kantor Desa Pantai Cermin.....	55
4.1.3 Aparatur Desa dan Masyarakat .....	55
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	56
4.2.1 Pembahasan Hasil Penelitian .....	71
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>86</b>
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Saran .....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>