

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
ABSTRAK	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Batasan Penelitian.....	7
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Kajian Teori	10
2.1.1 <i>Civic Disposition</i>	11
2.1.2 Pelayanan Publik	16
2.2 Hasil Penelitian Yang Relevan	22
2.3 Kerangka Berpikir	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Desain Penelitian	28
3.1.1 Jenis Penelitian.....	28
3.1.2 Metode Penelitian	28
3.1.3 Lokasi Penelitian	29
3.2 Subjek Penelitian	29
3.3 Variabel Penelitian dan Indikator penelitian	30
3.4 Defenisi Operasional	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data	33

3.5.1	Jenis Data	33
3.5.2	Instrument Pengumpulan Data	34
3.6	Teknik Analisis Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		36
4.1.	Hasil Penelitian	36
4.2.	Pembahasan	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		70
5.1.	Kesimpulan	70
5.2.	Saran	71
DAFTAR PUSTAKA		72
LAMPIRAN.....		76

