

DAFTAR ISI

HALAMAN ABSTRAK	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Perumusan Masalah	8
1.5 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	
1.5.1 Tujuan Penelitian	9
1.5.2 Kegunaan Penelitian	9
1.6.1 Kegunaan Teoritik.....	9
1.6.2 Kegunaan Praktis	9
1.6 Ruang Lingkup Penelitian	
1.6.1 Ruang Lingkup Ilmu.....	10
1.6.2 Ruang Lingkup Obyek dan Subek Penelitian	10
1.6.3 Ruang Lingkup Wilayah dan Waktu Penelitian	10

II. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS

2.1	Tinjauan Pustaka.....	11
2.1.1	Perilaku Birokrasi.....	11
2.1.2	Kepuasan Dalam Pelayanan Publik.....	37
2.1.3	Tinjauan Tentang Kecamatan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008.....	70
2.1.4	Tinjauan Tentang Masyarakat Pekon/Desa.....	82
2.2	Kerangka Pikir	86
2.3	Hipotesis	88

III. METODE PENELITIAN

3.1	Metode Penelitian.....	89
3.2	Populasi dan Sampel	90
3.3	Variabel Penelitian, Definisi Operasional, Pengukuran	92
3.4	Teknik pengumpulan data.....	98
3.5	Validitas dan uji Reliabilitas	100
3.6	Teknik Analisis Data	103
3.7	Uji Hipotesis.....	104

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Langkah-Langkah Penelitian.....	107
4.2	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	115
4.3	Deskripsi Data.....	120
4.4	Pengujian Hipotesis.....	129
4.5	Pembahasan.....	132

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	135
5.2	Saran.....	135

DAFTAR PUSTAKA 137

LAMPIRAN-LAMPIRAN