

DAFTAR ISI

I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kegunaan Penelitian	11
II. TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Tinjauan Tentang Manajemen Sumber Daya Manusia	12
B. Tinjauan Tentang Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (<i>Good Governance</i>)	19
C. Tinjauan Tentang Profesionalisme	28
D. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik	52
E. Kerangka Pikir	57
III. METODE PENELITIAN	60
A. Tipe Penelitian	60
B. Fokus Penelitian.....	62
C. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	63
D. Instrumen Penelitian	63
E. Teknik Pengumpulan Data	63
F. Teknik Pengolahan Data.....	66
G. Teknik Analisis Data	67
H. Teknik Keabsahan Data.....	68

IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	69
A. Sejarah Singkat Kecamatan Labuhan Ratu	69
B. Kondisi Geografis Kecamatan Labuhan Ratu	71
C. Kondisi Demografis Kecamatan Labuhan Ratu.....	73
D. Sarana Peribadatan	74
E. Sarana Pendidikan	75
F. Sarana Kesehatan	76
G. Organisasi Pemerintahan Kecamatan Labuhan Ratu	76
H. Gambaran Umum Kemampuan Aparatur Pemerintahan Kecamatan Labuhan Ratu dalam Pelayanan Publik	81
 V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 87
A. Profesionalisme Aparatur Pemerintahan dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Labuhan Ratu Kota Bandar Lampung	87
B. Kategori Profesionalisme Aparatur Pemerintahan dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Labuhan Ratu Kota Bandar Lampung Menurut Perspektif Masyarakat	116
 VI. SIMPULAN DAN SARAN	 131
A. Simpulan	131
B. Saran.....	132

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN