

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	14
C. Tujuan Penelitian	15
D. Manfaat Penelitian	15
BAB II KERANGKA TEORITIS.....	17
A. Landasan Teori.....	17

1. <i>Core Values</i> ASN Ber-Akhlak	17
2. Kinerja Pegawai	53
3. <i>Capacity Building</i>	62
B. Penelitian Terdahulu	69
C. Kerangka Pemikiran.....	77
BAB III METODE PENELITIAN.....	81
A. Metode Penelitian.....	81
B. Sumber Data	82
C. Teknik Pengumpulan Data.....	83
D. Uji Kredibilitas Data.....	86
E. Instrumen Penelitian	88
F. Teknik Analisis Data	89
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	93
A. Profil Lokasi Penelitian.....	93
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	100
1. Hasil Penelitian	100
2. Pembahasan Hasil Penelitian	118
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	144

A. Simpulan.....	144
B. Saran.....	145
DAFTAR PUSTAKA	147

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Indeks Kepuasan Layanan Berdasarkan Aspek - aspek layanan.....	6
Gambar 1. 2 Diagram Chart Informasi Layanan.....	7
Gambar 1. 3 Diagram Chart <i>E-Service-efficiency-Ease Of Use, Accessibility</i>	9
Gambar 1. 4 Diagram Chart <i>E-Service Reliability</i>	11
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	80
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi KPPN Tasikmalaya	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Informasi Layanan	8
Tabel 1. 2 <i>E-Service - efficiency - Ease Of Use, Accessibility</i>	10
Tabel 1. 3 <i>E-Service Reliability</i>	12
Tabel 4. 2 Implementasi <i>Core Values</i> Ber-Akhlak	139