

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i></b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR PERSAMAAN</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Penelitian.....	3
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	4
2.1 Pelatihan dan Pengembangan .....	4
2.2 Pelayanan Publik.....	7
2.3 Indek Kepuasan Masyarakat (IKM).....	9
2.4 <i>Information and Communication Technologies (ICT)</i> .....	12
2.5 Penelitian yang relevan.....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	39
3.1 Metode Penelitian.....	39
3.2 Skema Penelitian.....	39
3.3 Lokasi Penelitian.....	41
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	43

3.5 Instrumen Penelitian.....	44
3.6 Populasi dan Pengambilan <i>Sampling</i> .....	48
3.7 Teknik Analisa Data .....	50
<b>BAB IV Hasil dan Analisis</b> .....	<b>53</b>
4.1 Dasar Penelitian .....	53
4.2 Waktu dan Tempat .....	53
4.3 Hasil dan Analisis .....	53
<b>BAB V Kesimpulan dan Saran</b> .....	<b>63</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>64</b>

