

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
RIWAYAT HIDUP	ix
MOTTO.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan penelitian.....	6
E. Tinjauan Pustaka	7
1. Landasan Teori	7
2. Kerangka Konseptual	8
F. Langkah-Langkah Penelitian	9
1. Lokasi Penelitian.....	9
2. Paradigma dan Pendekatan	10
3. Metode Penelitian.....	11
4. Jenis Data dan Sumber Data	11
5. Penentuan Informan atau Unit Analisis.....	13
6. Teknik Pengumpulan Data	14
7. Teknik Penentuan Keabsahan Data	16
8. Teknik Analisis Data	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	19

B. Kajian Konseptual.....	21
1. Konsep Manajemen.....	21
2. Konsep Manajemen Kinerja.....	25
C. Kajian Teoritis	40
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	50
1. Sejarah Kementerian Haji dan Umrah Kota Bandung	50
2. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Haji Kota Bandung.....	51
3. Visi dan Misi	52
B. Proses Manajemen Kinerja Pegawai di Kementerian Haji Kota Bandung.....	52
1. Perencanaan Kinerja.....	52
2. Pelaksanaan Kinerja	55
3. Penilaian Kinerja.....	56
4. Umpan Balik	58
5. Pengembangan Kinerja	59
C. Tingkat Kinerja Pegawai Berdasarkan 5 Indikator Robbins.....	61
1. Kualitas Kerja.....	62
2. Kuantitas Kerja.....	63
4. Efektivitas	65
5. Kemandirian.....	67
D. Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Kinerja Pegawai	68
1. Faktor Pendukung	68
2. Faktor Penghambat.....	70
E. Pembahasan.....	71
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN.....	74
A. Simpulan	74
B. Saran.....	76
LAMPIRAN	82