

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Kegunaan Penelitian	10
1.6 Kerangka Pemikiran	11
1.7 Proposisi	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	15
2.2 Kajian tentang Administrasi Publik	17
2.3 Kajian tentang Kebijakan Publik	21
2.4 Kajian tentang Kinerja Organisasi	24
2.4.1 Pengertian Kinerja Organisasi	24
2.4.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	30

2.4.3 Konsep Pengukuran Kinerja Organisasi	33
1. Pengertian Pengukuran Kinerja	33
2. Kriteria Ukuran Kinerja	37
3. Tujuan Pengukuran Kinerja	38
4. Manfaat Pengukuran Kinerja	39
2.4.4 Dimensi Kinerja Organisasi	40

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian	44
3.2 Jenis dan Sumber Data	47
3.3 Teknik Pengumpulan Data	48
3.4 Teknik Analisis Data	51
3.5 Lokasi Penelitian	52
3.6 Jadwal Penelitian	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kecamatan Astana Anyar Kota Bandung	54
4.1.1 Profil Kecamatan Astana Anyar	54
4.1.2 Visi dan Misi kecamatan Astana Anyar	55
4.1.3 Struktur, Tugas, dan Fungsi	56
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	62
1. Produktivitas	62
2. Kualitas Layanan	70
3. Responsitas	78
4. Responsibilitas	85

5. Akuntabilitas	94
------------------------	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	101
----------------------	-----

5.2 Saran	103
-----------------	-----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pegawai Kecamatan Astana Anyar berdasarkan golongan dan tingkat Pendidikan Tahun 2017	3
Tabel 1.2 Evaluasi Kinerja Unit Pelayanan Di Kecamatan Astana Anyar Tahun 2017	5
Tabel 1.3 Nilai AKIP Kecamatan Astana Anyar Tahun 2016	7
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	53
Tabel 4.1 Data Penunjang Capaian Indikator Kinerja Versi Ombudsman RI ..	63
Tabel 4.2 Laporan Jumlah Pelayanan Tahun 2017	67
Tabel 4.3 Rekapitulasi Pengaduan Kecamatan Astana Anyar Tahun 2016	79
Tabel 4.4 Rekapitulasi Pengaduan Kecamatan Astana Anyar Tahun 2017	79



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Pemikiran Penelitian	14
Gambar 2.1	Pengaruh Kinerja Individu dan Kinerja kelompok Terhadap Kinerja Organisasi	37
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Kecamatan Astana Anyar	57
Gambar 4.2	<i>Website</i> Kecamatan Astana Anyar	71
Gambar 4.3	Spanduk Persyaratan Pembuatan Dokumen	72
Gambar 4.4	Spanduk Pengaduan Layanan	81
Gambar 4.5	Dasar hukum Kecamatan Astana Anyar	86
Gambar 4.6	Tata Tertib dan Kode Etik Kecamatan Astana Anyar	87
Gambar 4.7	Standar Operasional Prosedur Kecamatan Astana Anyar	88
Gambar 4.8	Penggunaan Sarana dan Prasarana oleh Petugas Pelayanan	91
Gambar 4.9	Surat Keputusan Camat Astana Anyar	95
Gambar 4.10	Maklumat pelayanan	96

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : SK Judul dan Pembimbing Penyusunan Skripsi

Lampiran 2 : Surat Permohonan Izin Penelitian / Wawancara

Lampiran 3 : Surat Rekomendasi Penelitian Bakesbangpol

Lampiran 4 : Surat Jawaban Penelitian Instansi

Lampiran 5 : Pedoman Wawancara

Lampiran 6 : Reduksi Data

Lampiran 7 : Data LAKIP Kecamatan Astana Anyar Tahun 2017

Lampiran 8 : Data Laporan Jumlah Pelayanan Tahun 2017

Lampiran 9 : Daftar Pegawai Satuan Kerja Kecamatan Astana Anyar Per Desember
2018

Lampiran 10: Dokumentasi Penelitian

