

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR ISTILAH/SINGKATAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	9
1.3 Pembatasan Masalah .....	9
1.4 Rumusan Masalah .....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.6.2 Manfaat Praktis .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
2.2 Kajian Teori.....	15
2.2.1 Pengertian Organisasi .....	15
2.2.2 Pengertian Kinerja .....	16
2.2.3 Kinerja Organisasi .....	18
2.2.4 Indikator Kinerja Organisasi.....	18

2.2.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi.....	23
2.2.6 Penilaian Kinerja Organisasi .....	24
2.3 Kerangka Berpikir .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
3.2 Jenis Penelitian.....	29
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.4 Teknik Penentuan Informan .....	31
3.5 Teknik Analisis Data .....	32
3.6 Uji Keabsahan Data.....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
4.1 Gambaran Lokus Penelitian .....	34
4.1.1 Visi dan Misi.....	35
4.1.2 Struktur Organisasi .....	36
4.1.3 Tugas dan Fungsi Direktorat Paten, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu dan Rahasia Dagang .....	37
4.2 Hasil Penelitian .....	38
4.2.1 Produktivitas.....	38
4.2.2 Kualitas Layanan.....	45
4.2.3 Responsivitas.....	55
4.2.4 Responsibilitas .....	64
4.2.5 Akuntabilitas .....	69
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>86</b>
5.1 Produktivitas.....	86
5.2 Kualitas Layanan.....	88
5.3 Responsivitas.....	91
5.4 Responsibilitas .....	94
5.5 Akuntabilitas .....	96
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>99</b>
6.1 Kesimpulan.....	99
6.2 Saran.....	100

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>101</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>104</b>