

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
MOTTO	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	12
1.3 Pembatasan Masalah.....	13
1.4 Rumusan Masalah.....	13
1.5 Tujuan Penelitian	13
1.6 Manfaat Penelitian	13
1.6.1 Manfaat Teoritis	13
1.6.2 Manfaat Praktis	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KAJIAN TEORI, DAN KERANGKA KONSEP	14
2.1 Tinjauan Pustaka.....	14
2.2 Kajian Teori	18
2.2.1 Pengertian Organisasi.....	18

2.2.2	Pengertian Kinerja.....	23
2.2.3	Kinerja Organisasi.....	27
2.2.4	Pengertian Pengaduan	31
2.2.5	Komisi X Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia	31
2.3	Kerangka Berfikir	32
BAB III METODE PENELITIAN		35
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian	35
3.2	Jenis Penelitian	35
3.3	Teknik Pengumpulan Data	35
3.4	Teknik Penentuan Informan	37
3.5	Validasi Data	38
3.6	Teknik Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		40
4.1	Gambar Lokus Penelitian	40
4.1.1	Profil Sekretariat Jenderal DPR RI	40
4.1.2	Profil Komisi X DPR RI	50
4.1.3	Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat DPR RI	52
4.1.4	Sasaran Strategis Sekretariat Jenderal DPR RI	54
4.2	Hasil Penelitian	57
4.2.1	Indikator Kuantitas	57
4.2.2	Indikator Kualitas	73
4.2.3	Indikator Ketepatan Waktu	97
BAB V HASIL PEMBAHASAN.....		106
5.1	Analisis Indikator Kuantitas	106
5.2	Analisis Indikator Kualitas	110
5.3	Analisis Indikator Ketepatan Waktu.....	115
BAB VI PENUTUP		118
6.1	Kesimpulan	118
6.2	Saran	119
DAFTAR PUSTAKA		120
LAMPIRAN.....		124