

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORIGINALITAS	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Pembatasan Masalah	10
1.4 Perumusan Masalah.....	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Tinjauan Pustaka	16
2.2.1 Kinerja	16
2.2.2 Organisasi	18
2.2.3 Kinerja Organisasi	19
2.2.4 Indikator Pengukuran Kinerja Organisasi	21

2.2.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	25
2.2.6 karakteristik Kinerja	34
2.3 Kerangka Berpikir	31

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	36
3.2 Jenis Penelitian.....	36
3.3 Teknik Pengumpulan data.....	37
3.4 Teknik Penarikan Informan	39
3.5 Teknik Analisis dan Keabsahan Data	40
3.5.1 Teknik Analisis Data	40
3.5.2 Keabsahan Data	41

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Kota Tangerang Selatan	43
4.1.1 Kondisi Geografis Daerah	43
4.1.2 Gambaran Umum Demografis.....	44
4.1.3 Gambaran umum Satpol PP Kota Tangerang Selatan	46
4.1.3.1 Struktur kelembagaan Satpol PP Tangerang Selatan	46
4.1.3.2 Tugas Pokok dan Fungsi Perbidang	48
4.1.3.3 Program Kerja	55
4.2 Penyajian Hasil Penelitian.....	51
4.2.1 Produktivitas	52
4.2.2 Kualitas Layanan.....	57
4.2.3 Responsivitas	61
4.2.4 Responsibilitas	65
4.2.5 Akuntabilitas	67

BAB V PEMBAHASAN

5.1 Produktivitas.....	71
5.2 Kualitas layanan	73
5.3 Responsivitas	76
5.4 Responbilitas.....	78
5.5 Akuntabilitas	80

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	82
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN.....	93