DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL…… i

HALAMAN PENGESAHAN …… ii

KATA PENGANTAR……. iii

INTI SARI…… v

DAFTAR ISI…… vi

DAFTAR TABEL…….. vii

DAFTAR GAMBAR…….. ix

BAB I PENDAHULUAN…….. 1

A. Latar Belakang …… 1

B. Pokok Permasalahan…….. 8

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian …… . 8

1. Tujuan Peneleitian…… 8

2. Manfaat Penelitian…….. 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA…… 10

A. Landasan Teori …… . . 10

1. Konsep Administrasi…….. 10

2. Konsep Organisasi…….. 11

3. Konsep Kinerja…… 13

4. Konsep Kinerja Organisasi……. 15

a. Asas – asas dan fungsi organisasi…….. 18

b. Pengukuran Kinerja…… 20

c. Tujuan Pengukuran Kinerja…….. 23

d. Manfaat Pengukuran Kinerja…… 25

e. Indikator Kinerja……. 26

5. Konsep Pelayanan Publik…….. ……. 27

6. Konsep Kualitas Pelayanan……. 31

7. Konsep Pengadaan Barang dan Jasa…… 42

8. Kinerja Layanan Pengadaan Barang dan Jasa…… 50

B. Definisi Operasional Variabel…….. 52
C. Kerangka Berpikir…… …..…… 54
D. Pertanyaan Penelitian……..…… …… 56
BAB III METODOLOGI PENELITIAN……..……..... 58
A. Metode Penelitian……..…… ….. 58
B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling…….. 58
1. Populasi…… 58
2. Sampel…….. 58
3. Teknik Sampling…….. 59
C. Teknik Pengumpulan Data……. 59
D. Instrumen Pengumpulan Data…….…….…..... 60
E. Teknik Pengolahan dan Analisa Data…… 61
BAB IV HASIL PENELITIAN …….. 63
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian…… 63
B. Analisa Hasil Penelitian Kinerja Unit Layanan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat…….. 68
1. Produktivitas…… 68
2. Kualitas Layanan…… 86
3. Responsivitas……. 96
4. Responsibilitas…… 104
5. Akuntabilitas……. 113
BAB V PENUTUP…… 119
A. Kesimpulan……. 119
B. Saran-saran…… 120
DAFTAR PUSTAKA
Lampiran