DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN …….. i
PERNYATAAN ……...……. iii
MOTTO ……. iv
ABSTRAK …… v
ABSTRACT …… vi
KATA PENGANTAR ……..... vii
DAFTAR ISI ……..... xi
DAFTAR TABEL ……. xiii
DAFTAR GAMBAR ……..... xiv
DAFTAR BAGAN……. xv
DAFTAR LAMPIRAN ……. xvi
DAFTAR SINGKATAN…….. xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah ……..……..……... 1
1.2 Rumusan Masalah ……. 5
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian ……. 6
1.4 Kegunaan Penelitian ……. 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka……..... 8
2.1.1 Pengertian Manajemen Kinerja Aparatur...…… 8
2.1.1.1 Pengertian Manajemen……..…… 10
2.1.1.2 Pengertian Kinerja……..…….. 12
2.1.1.3 Pengertian Aparatur……..…… 21
2.1.2 Pengertian Pelayanan……..…….……..... 23
2.1.2.1 Pengertian Pelayanan Publik……. 25

2.1.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan…… 27
2.2 KerangkaPemikiran ……...…… 28

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 ObjekPenelitian……. 36
3.1.1 Sejarah Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat…… 36
3.1.2 Dasar Hukum Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsijawa Barat……..…. 39
3.1.3 Nomenklatur Dinas Komunikasi dan Informatika ProvinsiJawa Barat……..…….. 40
3.1.4 Tugas Pokok Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat…….……. 42
3.1.5 Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat…….… 42
3.1.6 Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat……..…….…. 43
3.1.7 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat ……..…….. 44
3.1.8 Gambaran Umum M-CAP Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat……. 46
3.1.8.1 Fungsi M-CAP Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat……. 46
3.1.8.2 Tujuan M-CAP Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat……... 47
3.1.8.3 Sasaran M-CAP Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat……..…. 47
3.1.8.4 Program Layanan M-CAP Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat…… 48
3.1.9 Dasar Hukum M-CAP Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat ……..…..... 49

3.1.10 Struktur Organisasi Pengelolaan M-CAP Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat……. 50
3.1.11 Tampilan dan Mekanisme Pelayanan M-CAP Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat.. 51
3.2 Metode Penelitian……..….. 55
3.2.1 Desain Penelitian…….…….……. 55
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data……. 56
3.2.2.1 Studi Pustaka…….…….….. 56
3.2.2.2 Studi Lapangan…….……..… 56
3.2.3 Teknik Penentuan Informan…….……. 57
3.2.4 Teknik Analisa Data…….……. 59
3.2.5 Lokasi danWaktu Penelitian……. 63

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Perencanaan Manajemen Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan M-CAP Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Jawa Barat ……. 64
4.1.1 Kebijakan Manajemen Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan M-CAP Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Jawa Barat ……. 69
4.1.2 Anggaran Manajemen Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan M-CAP Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Jawa Barat ……. 72
4.2 Pembinaan Manajemen Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan M-CAP Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Jawa Barat ……. 78
4.2.1 Pendorongan Aparatur Dalam Pelayanan M-CAP Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Jawa Barat …….. 81

4.2.2 Pemberdayaan Aparatur Dalam Pelayanan M-CAP Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Jawa Barat ……...…… 85
4.2.3 Iklim Kerja Dalam Pelayanan M-CAP Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Jawa Barat…… 88
4.3 Evaluasi Kinerja Aparatur Dalam Pelayana M-CAP Di Dinas Komunikasi Dan Informatika ProvinsiJawa Barat……... 92
4.3.1 Penyeleksian Informasi Dalam Manajemen Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan M-CAP Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Jawa Barat…. 97
4.3.2 Pengkajian Informasi Dalam Manajemen Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan M-CAP Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Jawa Barat….. 102
4.3.3 Penarikan Kesimpulan Manajemen Kinerja Aparatur Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Jawa Barat Dalam Pelayanan M-CAP …….. 105

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan …….. 110
5.2 Saran …… 111
DAFTAR PUSTAKA …… 113
LAMPIRAN-LAMPIRAN