DAFTAR ISI

		Hal
LEMBAR PENGESAHAN		ii
LEMBAR PERNYATAAN		iii
ABSTRAK		iv
ABSTRACT		v
KATA PENGANTAR		vi
DAFTAR ISI		viii
DAFTAR TABEL		xi
DAFTAR GAMBAR		xii
DAFTAR BAGAN		xiii
DAFTAR LAMPIRAN		xiv
BAB I	PENDAHULUAN	1
	1.1 Latar Belakang Masalah	1
	1.2 Rumusan Masalah	11
	1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	11
	1.4 Kegunaan Penelitian	12
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS KERJA	14
	2.1 Kinerja …….....	14
	2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja ……....	18
	2.3 Organisasi ……	21
	2.4 Kinerja Organisasi ……...	22
	2.5 *Smart City* ……	29
	2.5.1 Indikator *Smart City* ……	31
	2.5.2 Syarat dalam Penerapan *Smart City* ……	36
	2.6 Kerangka Pemikiran ……	40
	2.7 Hipotesis Kerja ……	47

BAB III METODE PENELITIAN 48
3.1 Desain Penelitian..... 48
3.2 Informan Penelitian..... 49
3.3 Teknik Pengumpulan Data..... 51
3.3.1 Studi Pustaka..... 51
3.3.2 Studi Lapangan..... 51
3.4 Uji Keabsahan Data..... 53
3.5 Teknik Analisa Data..... 53
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian..... 55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 56
4.1 Gambaran Objek Penelitian..... 56
4.1.1 Kota Bandung ……..... 56
4.1.2 Letak Geografis Kota Bandung ……... 58
4.1.3 Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung …… 62
4.1.4 Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung …….. 63
4.1.5 Tugas Pokok, Fungsi, dan Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung ……... 65
4.1.6 Penerapan *Smart City Governance* di Kota Bandung ……... 79
4.2 Kinerja Diskominfo Kota Bandung dalam Mewujudkan Bandung *Smart City Governance* …… 82
4.3 Produktivitas Diskominfo Kota Bandung dalam Mewujudkan Bandung *Smart City Governance* …….. 88
4.3.1 *Input* Diskominfo Kota Bandung dalam Mewujudkan Bandung *Smart City Governance* … 91
4.3.2 *Output* Diskominfo Kota Bandung dalam Mewujudkan Bandung *Smart City Governance* … 103
4.4 Kualitas Layanan Diskominfo Kota Bandung dalam Mewujudkan Bandung *Smart City Governance* …….. 108
4.4.1 Bukti Langsung Diskominfo Kota Bandung dalam Mewujudkan Bandung *Smart City Governance* …….. 113
4.4.2 Kehandalan Diskominfo Kota Bandung dalam Mewujudkan Bandung *Smart City Governance* .. 119
4.4.3 Empati Diskominfo Kota Bandung dalam Mewujudkan Bandung *Smart City Governance* .. 123

4.5 Responsivitas Diskominfo Kota Bandung dalam Mewujudkan Bandung *Smart City Governance* …….. 127
4.5.1 Daya Tanggap Diskominfo Kota Bandung dalam Mewujudkan Bandung *Smart City Governance* .. 129
4.6 Responsibilitas Diskominfo Kota Bandung dalam Mewujudkan Bandung *Smart City Governance* …….. 135
4.6.1 Tanggung Jawab Diskominfo Kota Bandung dalam Mewujudkan Bandung *Smart City Governance* …….. 137
4.6.2 Kerjasama Diskominfo Kota Bandung dalam Mewujudkan Bandung *Smart City Governance* .. 144
4.7 Akuntabilitas Diskominfo Kota Bandung dalam Mewujudkan Bandung *Smart City Governance* …….. 151
4.7.1 Akuntabilitas Hukum Diskominfo Kota Bandung dalam Mewujudkan Bandung *Smart City Governance* …….. 153
4.7.2 Akuntabilitas Program Diskominfo Kota Bandung dalam Mewujudkan Bandung *Smart City Governance* …….. 158
4.7.3 Akuntabilitas Proses Diskominfo Kota Bandung dalam Mewujudkan Bandung *Smart City Governance* ……..…… 164
4.7.4 Akuntabilitas Hasil Diskominfo Kota Bandung dalam Mewujudkan Bandung *Smart City Governance* …….. 167
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 172
5.1 Kesimpulan 172
5.2 Saran 173
DAFTAR PUSTAKA 176
LAMPIRAN ……. 179