

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
DAFTAR TABEL	ii
DARTAR GAMBAR	iii

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian	7

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Tentang Kinerja	8
1. Pengertian Kinerja.....	8
2. Pengukuran Kinerja.....	10
3. Model Pengukuran Kinerja	11
B. Tinjauan Tentang Dinas Tenaga Kerja.....	15
1. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Tenaga Kerja	15
C. Tinjauan Tentang Pelayanan	16
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	16
2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	17
3. Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan	19
D. Tinjauan Tentang Kartu Pencari Kerja (AK/I).....	20
E. Kerangka Pikir	21

III. METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian	24
B. Lokasi Penelitian	26
C. Fokus Penelitian	26

D. Sumber Informasi.....	29
E. Jenis Data.....	29
1. Data Primer.....	29
2. Data Sekunder	30
F. Teknik Pengumpulan Data	30
G. Teknik Pengolahan Data	32
H. Teknik Analisis Data.....	32

IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung	35
B. Visi dan Misi Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung.....	36
C. Struktur Organisasi Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung	36
D. Kondisi Sumber Daya Manusia	43

V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kinerja Dinas Tenaga Kerja dalam pelayanan pembuatan kartu pencari kerja (AK/I)	45
a. Masukan (<i>Input</i>)	45
b. Proses (<i>Process</i>)	56
c. Keluaran (<i>Output</i>)	62
d. Hasil (<i>Outcomes</i>)	65
e. Manfaat (<i>Benefit</i>)	68
f. Dampak (<i>Impact</i>)	71

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	73
B. Saran.....	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Pencari kerja yang membuat kartu pencari kerja (AK/I) berdasarkan tingkat pendidikan pada tahun 2008/2009	5
2. Jumlah pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung berdasarkan jabatan	43
3. Jumlah pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung berdasarkan golongan	43
4. Jumlah pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung berdasarkan jenis kelamin	43
5. Pencari kerja yang membuat kartu pencari kerja (AK/I) pada tahun 2006-2009 berdasarkan tingkat pendidikan	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Bagan Kerangka Pikir	23
2. Struktur Organisasi Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung.....	42

