

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>ABSTRAK</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>MOTTO</b>	
<b>PERSEMBEHAN</b>	
<b>SANWANCANA</b>	
<b>DAFTAR ISI</b>	
<b>DAFTAR TABEL</b>	
<b>I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
A. Kinerja .....	7
1. Definisi Kinerja .....	7
2. Definisi Kinerja Organisasi Publik .....	9
3. Pengukuran Kinerja .....	10
4. Indikator Kinerja .....	14
5. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kinerja .....	21
B. Komunikasi Dan Telekomunikasi .....	27
1. Definisi Komunikasi.....	27
2. Definisi Telekomunikasi .....	27
3. Sistem Telekomunikasi .....	29
4. Jaringan Telekomunikasi.....	30
5. Penyelenggaraan Jaringan Komunikasi.....	31
6. Hak dan Kewajiban Penyelenggara Jasa .....	32

<b>III. METODE PENELITIAN</b> .....	34
A. Tipe Penelitian .....	34
B. Fokus Penelitian .....	35
C. Lokasi Penelitian dan Unit Analisis .....	36
D. Jenis dan Sumber Data .....	36
E. Metode Pengumpulan Data .....	38
F. Instrumen Pengumpulan Data .....	40
G. Teknik Analisis Data .....	40
H. Teknik Keabsahan Data .....	42
<b>IV. GAMBARAN UMUM</b> .....	49
A. Sejarah Singkat Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung.....	49
B. Visi dan Misi.....	52
C. Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) .....	54
<b>V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	57
A. Kinerja Hasil Penelitian Tentang Kinerja BPMP Dalam Pengendalian Menara Telekomunikasi Di Kota Bandar Lampung .....	57
1. Kinerja BPMP Dalam Pengendalian Menara Telekomunikasi Di Kota Bandar Lampung Berdasarkan Indikator Produktifitas .....	57
2. Kinerja BPMP Dalam Pengendalian Menara Telekomunikasi Di Kota Bandar Lampung Berdasarkan Indikator Kualitas Layanan .....	75
3. Kinerja BPMP Dalam Pengendalian Menara Telekomunikasi Di Kota Bandar Lampung Berdasarkan Indikator Responsifitas .....	85
B. Pembahasan Tentang Kinerja BPMP Dalam Pengendalian Menara Telekomunikasi di Kota Bandar Lampung.....	90
<b>VI. KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	97
A. Kesimpulan .....	97
B. Saran .....	98

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**