

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Keaslian Penelitian	8
1.6. Sistematika Penulisan	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1. Defenisi Kinerja	12
2.2. Pengukuran Kinerja	14
2.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	20
2.4. Kerangka Pemikiran Penelitian	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1. Desain Penelitian	38

3.2. Metode pengumpulan data	39
3.3. Unit Analisis dan Informan Penelitian	40
3.4. Defenisi Konsep dan Operasional Variabel	41
3.5. Teknik Pengumpulan Data	46
3.6. Teknik Analisis Data	48
BAB IV PROFIL BADAN LINGKUNGAN HIDUP PROVINSI SUMATERA UTARA	49
4.1. Tugas Pokok dan Fungsi BLH Provinsi Sumatera Utara	49
4.2. Area Kerja BLH Provinsi Sumatera Utara	66
4.3. Keadaan Pegawai BLH Provinsi Sumatera Utara	67
BAB V KINERJA PEGAWAI BADAN LINGKUNGAN HIDUP PROVINSI SUMATERA UTARA	68
5.1. Akuntabilitas.....	68
5.2. Responsivitas	73
5.3. Orientasi pada pelayanan.....	77
5.4. Efisiensi pelayanan.....	80
5.5. Kendala-kendala yang dihadapi Pegawai BLH Provinsi Sumatera Utara dalam memperoleh kinerja tinggi.	82
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	100
6.1. Kesimpulan.....	100
6.2. Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN I.....	107
LAMPIRAN II	109
LAMPIRAN III.....	111