

## DAFTAR ISI

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT**

**RIWAYAT HIDUP**

**ABSTRAK**

**KATA PENGANTAR**

**DAFTAR ISI**

**DAFTAR TABEL**

**DAFTAR GAMBAR**

**BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat dan Kegunaan.....	8
F. Kerangka Pemikiran.....	9
G. Proposisi.....	12

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

A. Penelitian Terdahulu.....	13
B. Tinjauan Tentang Administrasi Publik.....	20
1) Pengertian Administrasi.....	20

2) Unsur-unsur Administrasi.....	22
3) Pengertian Publik.....	24
4) Pengertian Administrasi Publik.....	25
C. Tinjauan Tentang Perilaku Organisasi.....	27
1) Pengertian Perilaku Organisasi.....	27
2) Prinsip-prinsip Yang Harus Dipertimbangkan Dalam Perilaku Administrasi.....	28
D. Tinjauan Tentang Kinerja Pegawai.....	32
1) Pengertian Kinerja.....	32
2) Pengertian Pegawai.....	33
3) Pengertian Kinerja Pegawai.....	34
4) Kriteria Kinerja Pegawai.....	37
5) Faktor-faktor Kinerja Pegawai.....	38
6) Penilaian Kinerja Pegawai.....	40

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Metode Penelitian.....	43
B. Jenis dan Sumber Data.....	44
C. Teknik Pengumpulan Data.....	45
D. Operasional Parameter.....	48
E. Analisis Data.....	50
F. Jadwal.....	52

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	53
--	----

1) Sejarah PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Subang .....	53
2) Visi dan Misi PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Subang .....	55
3) Logo PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Subang.....	56
4) Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Subang.....	57
5) Deskripsi Jabatan dan Tugas Pokok.....	58
6) Layanan Pos PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Subang.....	64
7) Kegiatan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Subang.....	67
B. Analisis Kinerja Pegawai Di Bidang Pelayanan PT. Pos Indonesia Kantor Pos Subang .....	68
C. Faktor-Faktor Yang Menjadi Penghambat Kinerja PT. Pos Indonesia PT. Pos Indonesia Kantor Pos Indonesia.....	84
D. Analisis SWOT .....	85
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	87
B. Saran.....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Penilaian Kinerja Pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Subang tahun 206-2018.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	47
Tabel 3.2 Operasional Parameter Analisis Kinerja Pegawai .....	48
Tabel 3.3 Jadwal.....	52
Tabel 4.1 KPC di Kantor Pos Pemeriksa Wilayah Subang.....	54
Tabel 4.2 Tabel Kinerja Produksi dan Pendapatan Kantor Pos Subang Tahun 2016-2018.....	71



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	12
Gambar 4.1 Logo PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Subang.....	56
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	58

