

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Batasan Masalah	9
E. Manfaat Penelitian	10
F. Definisi Istilah	11
G. Sistematika Penelitian	13
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	15
1. Tinjauan Manajemen Strategi	15
a. Pengertian Manajemen Strategi	15

b. Aspek-aspek Manajemen Strategi	17
2. Tinjauan Kinerja	19
a. Pengertian Secara Umum	19
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja	20
c. Penilaian Kinerja	22
d. Kinerja berdasarkan Perspektif Ekonomi Islam	24
3. Tinjauan Pelayanan Publik	26
a. Penegertian Secara Umum.....	26
b. Prinsip Layanan Publik.....	26
c. Kualitas Pelayanan Publik dalam Islam	29
d. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik.....	30
e. Mengatasi Kendala Pelayanan Publik	34
B. Penelitian Terdahulu	37
C. Kerangka Berfikir	41

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian	42
B. Lokasi Penelitian	44
C. Kehadiran Peneliti	45
D. Data dan Sumber Data	45
E. Teknik Pengumpulan Data	47
F. Teknik Analisis Data	48
G. Pengecekan Keabsahan Temuan	50
H. Tahap – tahap Penelitian	51

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Profil Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Blitar	53
1. Sejarah Direktorat Jendral Perbendaharaan.....	53
2. Sejarah Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Blitar ..	50
3. Visi, Misi, Motto Dan Janji Layanan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Blitar	55
4. Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Blitar	58
5. Sarana dan Prasarana	59
6. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Blitar	62
7. Data Satuan Kerja	66
B. Paparan Data	68
1. Paparan tentang tentang Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Berdasarkan Perspektif Ekonomi Islam di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Blitar	68
2. Paparan tentang Kendala yang dialami oleh Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Blitar dalam Memberikan Pelayanan Kepada Satuan Kerja	77
C. Analisis Data	81

BAB V : PEMBAHASAN

- A. Pembahasan tentang Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Berdasarkan Perspektif Ekonomi Islam di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Blitar 90
- B. Pembahasan tentang Kendala yang dialami oleh Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Blitar dalam Memberikan Pelayanan Kepada Satuan Kerja..... 96

BAB VI : PENUTUP

- A. Kesimpulan 100
- B. Saran 101

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN- LAMPIRAN