

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<i>ii</i>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<i>iii</i>
<b>ABSTRAK</b> .....	<i>iv</i>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<i>vi</i>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH DAN PENGHARGAAN</b> .....	<i>viii</i>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<i>x</i>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<i>xv</i>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<i>xvii</i>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<i>xix</i>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
1. Tujuan Penelitian .....	8
2. Manfaat Penelitian .....	9
D. Kerangka Pemikiran dan Premis Penelitian .....	11
1. Kerangka Pemikiran Penelitian .....	11

2. Premis Penelitian .....	14
E. Hipotesis Penelitian .....	15
F. Definisi Operasional Variabel .....	16
1. Sistem Organisasi Pembelajaran .....	16
2. Kompetensi .....	18
3. Mutu Layanan Publik .....	19
G. Lokasi dan Sampel Penelitian .....	20
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>21</b>
A. <i>Learning Organization</i> Sebagai Suatu Sistem .....	21
1. Kerangka Umum Sistem <i>Learning Organization</i> .....	21
2. Konsep <i>Learning Organization</i> .....	34
2.1. <i>Personal mastery</i> .....	38
2.2. <i>Mental models</i> .....	41
2.3. <i>Shared vision</i> .....	46
2.4. <i>Team learning</i> .....	50
2.5. <i>Systems thinking</i> .....	56
3. Hambatan Organisasi Pembelajaran .....	64
4. Model Kepemimpinan Organisasi Pembelajaran .....	73
B. Konsep Kompetensi .....	91
1. Kerangka Umum kompetensi .....	91

2.	Konsep Kompetensi .....	96
3.	Hambatan Kompetensi .....	102
C.	Konsep Mutu Layanan Publik .....	103
1.	Kerangka umum Mutu Layanan Publik .....	103
2.	Konsep Mutu Layanan Publik .....	108
2.1.	Faktor-faktor yang mempengaruhi Mutu Layanan Publik .....	112
2.2.	Penilaian Mutu Layanan Publik.....	116
3.	Hambatan Mutu Layanan Publik .....	120
D.	Pengaruh Organisasi Pembelajaran dan Kompetensi Aparatur terhadap Mutu Layanan Publik .....	121
E.	Hasil-hasil Penelitian yang Relevan .....	125
<b>BAB III</b>	<b>METODA PENELITIAN</b> .....	131
A.	Prosedur Penelitian.....	132
B.	Populasi dan Sampel .....	134
1.	Populasi .....	134
2.	Sampel .....	136
C.	Operasional Variabel .....	137
D.	Teknik Pengumpulan Data .....	142
E.	Pengukuran Variabel Penelitian .....	143

1.	Uji validitas .....	146
2.	Uji Reabilitas .....	153
F.	Analisis Data .....	155
G.	Asumsi dalam Regresi Multipel .....	161
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN .....</b>	<b>166</b>
A.	Hasil Penelitian .....	166
1.	Gambaran Umum Unit Kerja LAN RI .....	166
2.	Hasil Pengolahan Data .....	175
2.1.	Kompetensi Aparatur .....	175
2.2.	Learning organization .....	181
2.3.	Mutu Layanan Publik .....	191
2.4.	Model Regresi Mutu Layanan Publik .....	194
2.5	Pengujian Hipotesis .....	196
B.	Pembahasan .....	199
1.	Pengaruh Learning organization dan Kompetensi Aparatur terhadap Mutu layanan publik di Unit Kerja LAN RI .....	202
2.	Pengaruh <i>Learning organization</i> terhadap Mutu layanan publik di Unit Kerja LAN RI .....	205
3.	Pengaruh Kompetensi Aparatur terhadap Mutu layanan publik di Unit Kerja LAN RI .....	208
C.	Temuan Penelitian .....	212

<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI</b>	214
A.	Kesimpulan	214
B.	Implikasi	215
C.	Rekomendasi	215
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		219
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>		235

