DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PENGESAHAN ii
HALAMAN PERNYATAAN iii
KATA PENGANTAR iv
ABSTRAK v
ABSTRACT vi
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR GAMBAR xii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 1
1.2 Latar Belakang 3
1.3 Perumusan Masalah 8
1.4 Pertanyaan Penelitian 8
1.5 Tujuan Penelitian 8
1.6 Manfaat Penelitian 9
1.7 Ruang Lingkup Penelitian 9
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir 9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN 11
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian 11
2.1.1 Manajemen Operasi 11
2.1.2 Strategi Proses 13
2.1.3 *Smart City* 13
2.1.4 *e-Government* 16
2.1.5 Efektivitas 19
2.1.6 Penelitian Terdahulu 22
2.2 Kerangka Pemikiran 36

BAB III METODE PENELITIAN 40
3.1 Jenis Penelitian 40
3.2 Alat Pengumpulan Data 41
3.2.1Variabel Operasional 41
3.2.2Objek Penelitian 44
3.3 Tahapan Pelaksanaan Penelitian 45
3.4 Informan Peneliti 46
3.5 Pengumpulan Data 47
3.5.1Observasi 48
3.5.2Wawancara 49
3.5.3 Dokumentasi 50
3.5.4 Triangulasi 51
3.6 Teknik Analisis 52
BAB IV PEMBAHASAN 53
4.1 Data informan 53
4.1.1 Sentra Industri Rajut Binong Jati 53
4.1.2 Sentra Industri Tahu Tempe Cibuntu 54
4.1.3 Sentra Industri Kulit dan Sepatu Cibaduyut 55
4.1.4 Sentra Industri Tekstil Cigondewah 56
4.1.5 Sentra Industri Kaos Suci 57
4.1.6 Kepala UPT Balai Industri Cigondewah 58
4.1.7 Kepala UPT Balai Industri Cibaduyut 59
4.2 Pembahasan 60
4.2.1 Produksi 61
4.2.2 Efisiensi 68
4.2.3 Kepuasan 72
BAB V PENUTUP 75
5.1 Kesimpulan 75
5.2 Saran 76

5.2.1 Saran untuk Objek Penelitian 76
5.2.2 Saran Akademis 76
DAFTAR PUSTAKA 78
LAMPIRAN 82