

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
MOTTO	iii
VISI DAN MISI UNIVERSITAS PASUNDAN.....	iv
ABSTRAK/ ABSTRACT/ RINGKESAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Fokus Penelitian dan Rumusan Masalah	5
1.2.1. Fokus Penelitian.....	5
1.2.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PROPOSISI.....	7
2.1. Kajian Pustaka	7
2.1.1. Penelitian Terdahulu	7
2.1.2. Konsep Administrasi Publik.....	11
2.1.3. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia	13
2.1.4. konsep Kinerja	17
2.1.5. Konsep Pelayanan.....	24
2.2. Kerangka Pemikiran	26
2.3. Proposisi	31
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	32
3.1. Objek Penelitian.....	32
3.1.1. Gambaran Umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung.....	32
3.1.2. Visi dan Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung.....	33
3.1.3. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung	34
3.1.4. Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung.....	35
3.1.5. Sumber Daya Perangkat Daerah.....	38
3.2. Metode Penelitian.....	41

3.2.1. Jenis Penelitian	41
3.2.2. Studi Kasus	41
3.2.3. Operasional Parameter	42
3.2.4. Penentuan Informan	45
3.3. Teknik Pengumpulan Data	49
3.3.1. Penelitian Kepustakaan	49
3.3.2. Penelitian Lapangan	49
3.4. Pemeriksaan Keabsahan Data (Triangulasi)	51
3.5. Teknik Analisis Data	52
3.5.1. Analisis Sebelum Di Lapangan	52
3.5.2. Analisis Selama Di lapangan	53
3.6. Jadwal Penelitian	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
4.1. Hasil Penelitian	55
4.2. Pembahasan	57
4.2.1. Produktivitas	57
4.2.2. Kualitas Layanan	60
4.2.3. Responsivitas	63
4.2.4. Responsibilitas	66
4.2.5. Akuntabilitas	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1. Kesimpulan	69
5.2. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	75