

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
VISI MISI UNIVERSITAS PASUNDAN	iii
MOTTO	v
DATA RIWAYAT HIDUP	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRAK	viii
RINGKESAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR SINGKATAN.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI	7
2.1 Kajian Pustaka.....	7
2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu	7
2.1.2 Konsep Adminitrasi, Administrasi Publik.....	11
2.1.2.1 Konsep Administrasi.....	11
2.1.2.2 Administrasi Publik	12
2.1.2 Kinerja	13
2.1.2.1 Teori dan Konsep Kinerja.....	13

2.1.3 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	21
2.1.3.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	21
2.1.3.2 Perencanaan Sumber Daya Manusia.....	25
2.1.4 Pelayanan Publik	28
2.1.4.1 Pengertian Pelayanan.....	28
2.1.4.2 Kualitas Pelayanan.....	29
2.2. Kerangka Berpikir	33
2.3 Proposisi	36
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	37
3.1 Objek Penelitian	37
3.1.1 Sejarah Dinas Pendidikan Kota Bandung.....	37
3.1.1.3 Struktur Organisasi	40
3.1.1.2 Visi dan Misi Dinas Pendidikan Kota Bandung	40
3.1.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pendidikan Kota Bandung	41
3.2 Metode Penelitian.....	57
3.2.1 Desain Penelitian	58
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.2.3 Informan.....	60
3.2.4 Operasional Parameter	61
3.2.5 Analisis Data.....	62
3.2.6 Pemeriksaan Keabsahan Data	64
3.2.7 Jadwal Penelitian	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	67
4.1 Hasil Penelitian.....	67
4.2 Pembahasan	69
4.2.1 Bagaimana Kinerja Pegawai di Dinas Pendidikan Kota Bandung	70
4.2.2 Bagaimana Kualitas Pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Bandung ...	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	93
5.1 Kesimpulan.....	93
5.2 Saran.....	97
5.2.1 Saran Akademis	97

5.2.2 Saran Praktik.....	97
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN.....	101

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Adityo Gumilar, I Machmud, RM. Haryo Bharoto 2017	8
Tabel 2.2 Hasil Penelitian Regita Nanda Yuliono 2019	9
Tabel 2.3 Hasil Penelitian Lorenza G. Gosa, Lintje Kalangi, Lidia M. Mawikere 2022.....	10
Tabel 3.3 Daftar Informan.....	61
Tabel 3.3 Operasional Parameter	62
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	34
Gambar 3.1 Struktrus Organisasi Badan Dinas Pendidikan Kota Bandung	40
Gambar 3. 2 Teknik Analisis Data Kualitatif Menurut Miles dan Hubberman dalam Sugiyono (2019:312).....	64

DAFTAR SINGKATAN

- TUPOKSI : Tugas Pokok dan Fungsi
PERDA : Pemerintah Daerah
UU : Undang-Undang

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Pendoman Wawancara	101
Lampiran II Surat Izin Penelitian.....	103
Lampiran III Dokumentasi Penelitian	107