

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
RINGKESAN.....	vii
VISI DAN MISI.....	viii
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG.....	viii
VISI DAN MISI.....	ix
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	ix
UNIVERSITAS PASUNDAN.....	ix
VISI DAN MISI.....	x
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK	x
UNIVERSITAS PASUNDAN.....	x
MOTTO	xi
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.2. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Fokus Penelitian	6
1.3. Perumusan Masalah.....	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN PROPOSISI.....	9
2.1. Kajian Pustaka	9
2.1.1. Kajian Penelitian Terdahulu	9
2.1.2. Kajian Administrasi, Administrasi Publik.....	13
2.1.2.1. Teori Administasi.....	13
2.1.2.2. Teori Administrasi Publik	15

2.1.3. Kajian Kualitas Pelayanan Publik.....	16
2.1.3.1. Teori Kualitas Pelayanan Publik.....	16
2.1.3.2. Jenis Pelayanan Publik	19
2.1.3.3. Asas Pelayanan Publik	20
2.1.3.4. Tujuan Pelayanan Publik	20
2.1.3.5. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	21
2.1.4. Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Bandung.....	21
2.1.4.1. Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil	21
2.2. Kerangka Berpikir	25
2.3. Proposisi	27
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	28
3.1. Objek Penelitian	28
3.1.1. Sejarah Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Bandung	28
3.1.2. Visi dan Misi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Bandung	30
3.1.3. Tujuan dan Sasaran Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Bandung	30
3.1.4. Tugas Pokok dan Fungsi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Bandung	31
3.1.5. Struktur Organisasi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Bandung	42
3.1.6. Jumlah Pegawai di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Bandung	44
3.1.7. Jenis Pelayanan di BKPSDM Kota Bandung.....	46
3.1.8. Gambaran Umum Tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil Di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Bandung.....	47
3.2. Metode Penelitian	53
3.2.1. Desain Penelitian	53
3.2.2. Teknik Pengumpulan Data	54
3.3. Informan	56
3.4. Operasional Parameter	57

3.5. Teknik Analisis Data	58
3.6. Pemeriksaan Keasahan Data.....	59
3.7. Jadwal Penelitian	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	62
4.1. Hasil Penelitian.....	62
4.2. Pembahasan	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1. Kesimpulan.....	80
5.2. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	88