DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI iii
SURAT PERNYATAAN iv
KATA PENGANTAR v
ABSTRAK viii
ABSTRACT ix
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR LAMPIRAN xiv
DAFTAR SINGKATAN xv

BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 9
C. Tujuan Penelitian 10
D. Manfaat Penelitian 10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 12
A. Tinjauan Pustaka terkait Karya 12
1. Teori dan Konsep Pelayanan Publik 12
2. Teori dan Konsep Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP) 13
B. Tinjauan Pustaka terkait Permasalahan 17
1. Teori dan Konsep Pangkat PNS 17
2. Teori dan Konsep Kenaikan Pangkat PNS 18
3. Pengelolaan Layanan Kenaikan Pangkat PNS 26
4. Realisasi Pengelolaan Layanan Kenaikan Pangkat pada BKD Provinsi Sulawesi Selatan 27

BAB III METODE PENELITIAN 31
A. Prosedur Penelitian 31
B. Desain Data Penelitian 33
1. Jenis Data 33
2. Sumber Data 33
3. Metode Pengumpulan Data 34
4. Validasi Data 35

BAB IV HASIL PENELITIAN 37
A. Penilaian Kebutuhan 37
B. Pengembangan 42
C. *Review* dan Sosialisasi 69

BAB V OUTPUT PENELITIAN 71
A. Halaman Sampul SOP 71
B. Hasil Akhir 73
C. Lampiran Tahapan Penyusunan SOP 86

DAFTAR PUSTAKA 95