DAFTAR ISI

Halaman Judul

Halaman Pengesahan

Kata Pengantar

Intisari

Abstrack

Daftar Isi

Daftar Tabel

Daftar Gambar

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah..... 12

C. Tujuan Penelitian..... 12

D. Manfaat Penelitian..... 12

BAB II STUDI PUSTAKA 14

A. Tinjauan Pustaka..... 14

1. Administrasi dan Organisasi Publik..... 14

2. Manajemen Pelayanan Publik 18

3. Manajemen ASN..... 30

4. Manajemen Kenaikan Pangkat 33

B. Defenisi Konsep 38

C. Kerangka Pikir Penelitian 40

BAB III METODE PENELITIAN 40
A. Prosedur Penelitian..... 40
B. Sumber Data 40
1. Data Primer 40
2. Data Sekunder 41
C. Instrumen Pengumpulan Data..... 41
1. Pedoman Wawancara 41
2. Pedoman Observasi..... 42
3. Pedoman Telaah Dokumentasi 42
D. Teknik Pengumpulan Data 42
1. Wawancara 43
2. Observasi..... 43
3. Telaah Dokumentasi 43
E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data 44
1. Reduksi Data 44
2. Penyajian Data 45
3. Kesimpulan..... 45
BAB IV HASIL PENELITIAN 46
A. Deskripsi Lokus dan Objek Penelitian..... 46
1. Tugas dan Fungsi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Papua Barat Daya 46
2. Struktur Organisasi 47

3. Tujuan, Sasaran, Strategi dan Kebijakan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Papua Barat Daya.....48
B. Deskripsi dan Analisis Hasil Penelitian 51
1. *Tangibility* (Wujud Fisik) 51
2. *Reliability* (Kehandalan).....74
3. *Responsiveness* (Ketanggapan).....96
4. *Assurance* (Jaminan) 110
5. *Empathy* (Empati).....124
BAB V PENUTUP.....136
A. Kesimpulan 136
B. Saran 138
C. Produk Tesisi 139
Daftar Pustaka