DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERSETUJUAN ii
KATA PENGANTAR iii
INTISARI v
ABSTRACK vi
BIODATA vii
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TABEL x
DAFTAR GAMBAR xi

BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang S 7
B. Rumusan Masalah 7
C. Tujuan Penelitian 7
D. Manfaat Penelitian 7

BAB II STUDI PUSTAKA **9**
A. Pelayanan 9
1. Defenisi Pelayanan 10
2. Jenis Pelayanan 10
3. Karasteristik Pelayanan 11
B. Pelayanan Publik 11
1. Pegertian Pelayanan Publik 11
2. Prinsip Pelayanan Publik 12
3. Pola-Pola Pelayanan Publik 14
4. Sistem Pelayanan Publik 15
5. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik 15
C. Pelayanan Terpadu di Bidang Kepegawaian 16
1. Pegertian 17
2. Tujuan 17
3. Dasar Hukum 17
D. Pelayanan Elektronik 18
1. Pegertian Layanan Elektronik 20
2. Manfaat Elektronik 21
E. Manajemen ASN 21
1. Pegertian Manajemen ASN 21
F. Layanan Digitalisasi Badan Kepegawaian Negara 27
G. Layanan Digitalisasi Kanreg IV BKN Makassar 28
1. Pegertian Digitalisasi 28

H. Digitalisasi Kanreg IV BKN Makassar 29
I. Defenisi Operasional 30
1. Layanan *Paperless* terkait Layanan Kenaikan Pangkat ..30
2. Layanan *Paperless* terkait Layanan Pensiun 30
J. Model Kerangka Pikir 31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN **32**
A. Metode Penelitian 32
B. Populasi Sampel 32
C. Teknik Pengumpulan Data 33
D. Instrumen Pengumpulan Data 34
E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data 35

BAB IV HASIL PENELITIAN **39**
A. Deskripsi Lokasi Penelitian 39
1. Letak Wilayah Kanreg IV BKN Makassar 39
2. Tugas Pokok dan Fungsi Kanreg IV BKN Makassar 40
3. Struktur Organisasi dan Tata Kerja 41
4. Sumber Daya Manusia 43
5. Beban Wilayah Kerja 45
6. Visi,Misi dan Tujuan Kanreg IV BKN Makassar 47
B. Deskripsi Hasil Penelitian 48
C. Analisis Hasil Penelitian 50
1. Layanan Kenaikan Pangkat 50
2. Layanan Pensiun 75

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN **101**
A. Kesimpulan 101
B. Rekomendasi 101

DAFTAR PUSTAKA 102
LAMPIRAN 103