

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT KETERANGAN PRESENTASI .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
A. Tinjauan Pustaka Masalah .....	9
1. Pelayanan Publik .....	9
2. Standar Pelayanan Minimal .....	10
3. Kualitas Pelayanan .....	11
B. Tinjauan Pustaka Karya .....	12
1. Definisi Standar Operasional Prosedur .....	12
2. Tujuan Penyusunan Standar Operasional Prosedur .....	14
3. Manfaat Penerapan Standar Operasional Prosedur .....	14
4. Format SOP AP .....	15
5. Dasar Hukum Penyusunan SOP AP.....	16
6. Langkah-langkah Penyusunan Standar Operasional Prosedur....	17
7. Hambatan Penyusunan Standar Operasional Prosedur .....	18
C. Kerangka Pikir .....	20
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>21</b>
A. Prosedur Penelitian.....	21
1. Metode Penelitian .....	21
2. Waktu Penelitian .....	21
B. Desain Data Penelitian .....	22
1. Sumber Data .....	22
2. Instrumen Pengumpulan Data.....	24
3. Metode Pengumpulan Data.....	25
4. Teknik Analisis Data.....	25
5. Validasi Data .....	26
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
A. Tahapan Penyusunan SOP.....	27
1. Pembentukan Tim Penyusun SOP AP .....	27

2. Pemberian Pelatihan Bagi Anggota Tim .....	28
3. Melakukan Penilaian Kebutuhan .....	29
4. Membuat Daftar SOP AP yang Akan Disusun .....	31
5. Membuat Dokumen Penilaian Kebutuhan SOP AP .....	34
B. Pengembangan SOP AP .....	37
1. Pengumpulan Informasi dan Identifikasi Alternatif .....	37
2. Analisis dan Pemilihan Alternatif .....	44
C. Penulisan SOP AP .....	45
D. Sosialisasi SOP AP .....	45
E. Evaluasi Penerapan SOP AP .....	47
<b>BAB V OUTPUT PENELITIAN.....</b>	<b>51</b>
A. Standar Operasional Prosedur Usulan Kenaikan Pangkat .....	52
1. Sampul SOP Usulan Kenaikan Pangkat .....	52
2. Identitas SOP Usulan Kenaikan Pangkat .....	53
3. Flowchart SOP Usulan Kenaikan Pangkat .....	54
B. Standar Operasional Prosedur Usulan Kenaikan Gaji Berkala .....	55
1. Sampul SOP Usulan Kenaikan Gaji Berkala .....	55
2. Identitas SOP Usulan Kenaikan Gaji Berkala .....	56
3. Flowchart SOP Usulan Kenaikan Gaji Berkala .....	57
C. Standar Operasional Prosedur Usulan Pensiun .....	58
1. Sampul SOP Usulan Pensiun .....	58
2. Identitas SOP Usulan Pensiun .....	59
3. Flowchart SOP Usulan Pensiun .....	60
D. Standar Operasional Prosedur Usulan Cuti .....	61
1. Sampul SOP Usulan Cuti .....	61
2. Identitas SOP Usulan Cuti.....	62
3. Flowchart SOP Usulan Cuti.....	63
E. Standar Operasional Prosedur Surat Balasan Penelitian .....	64
1. Sampul SOP Usulan Surat Balasan Penelitian .....	64
2. Identitas SOP Usulan Surat Balasan Penelitian .....	65
3. Flowchart SOP Usulan Surat Balasan Penelitian.....	66
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>68</b>
A. Kesimpulan .....	68
B. Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>71</b>