

DAFTAR ISI

ABSTRAK

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

RIWAYAT HIDUP

KATA PENGANTAR.....i

DAFTAR ISI.....ii

DAFTAR TABEL.....vi

DAFTAR GAMBAR.....vii

BAB I PENDAHULUAN.....1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Fokus Masalah 8

C. Rumusan Masalah..... 8

D. Tujuan Penelitian 8

E. Manfaat Penelitian..... 9

F. Kerangka Pemikiran 10

G. Proposisi..... 13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA14

A. Penelitian Terdahulu 14

B. Kajian Administrasi Publik 17

1. Definisi Administrasi Publik 17

2. Peran dan Ruang Lingkup Administrasi Publik	22
C. Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan	24
1. Konsep Pelayanan Publik	24
2. Asas Pelayanan Publik	26
3. Konsep Kualitas Pelayanan	27
4. Indikator Kualitas Pelayanan	28
5. Kepuasan Pelanggan	30
D. Kinerja Pegawai	31
1. Konsep Kinerja Pegawai	31
2. Indikator Kinerja	32
3. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	33
E. Administrasi Kepegawaian	34
1. Konsep Administrasi Kepegawaian	34
2. Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS)	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
A. Metodologi Penelitian	36
B. Sumber dan Jenis Data	38
C. Teknik Pengumpulan Data	39
D. Operasional Parameter	45
E. Teknik Analisis Data	46
F. Tempat dan Jadwal Penelitian	48

BAB IV HASIL PENELITIAN	49
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	49
B. Struktur Organisasi PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung	53
C. Tugas Pokok dan Fungsi PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung	54
D. Hasil Penulisan Kualitas Pelayanan Administrasi Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung	64
E. Kualitas Pelayanan Administrasi Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung	64
F. Faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan administrasi pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung	109
BAB V PENUTUP	112
A. KESIMPULAN	112
B. SARAN	114
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN	118

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Absesnsi Pegawai	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Informan dalam Penelitian	43
Tabel 3.2 Operasional Penelitian	45



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pencapaian Kinerja	5
Gambar 1.2 Skema Kerangka Pemikiran	12
Gambar 3.1 Skema Teknik Analisis Data	47



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG