

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAKS

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Kegunaan Penelitian	8
F. Kerangka Pemikiran	9
G. Hipotesis	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu	13
B. Kajian Administrasi Publik.....	16
C. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	17

D. Pengembangan Sumber Daya Manusia	18
E. Kompetensi	22
F. Kualitas Pelayanan Publik	23
G. Hubungan Pengembangan Sumber Daya Manusia dengan Kualitas Pelayanan Publik.....	25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Metode	25
B. Populasi dan Sampel.....	25
C. Variabel Penelitian.....	26
D. Teknik Pengumpulan Data.....	29
E. Teknik Pengukuran Data	32
F. Teknik Analisis Data	35
G. Tempat Penelitian	37
H. Jadwal Penelitian	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	39
B. Pengaruh Memberi Kesempatan Kepada Pegawai Untuk Menyumbangkan Ide Terhadap Kualitas Pelayanan Publik	59
C. Pengaruh Pemberian <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i> Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.....	63

D. Pengaruh Mengupayakan Berbagai Pelatihan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.....	68
E. Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.....	72

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	79
B. Saran	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

