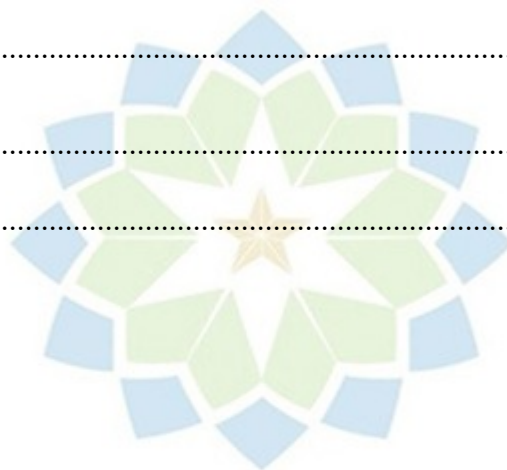


DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GRAFIK.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	12
C. Rumusan Masalah	12
D. Tujuan Penelitian	12
E. Manfaat Hasil Penelitian.....	13
F. Kerangka Pemikiran.....	13
G. Proposisi.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
A. Hasil Penelitian Terdahulu.....	17
B. Kajian Administrasi Publik.....	21
C. Kajian Manajemen Sumber Daya Manusia	24
D. Perilaku Organisasi	25
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	34
B. Sumber dan Jenis Data.....	34
C. Teknik Pengumpulan Data.....	35
D. Teknik Analisis Data.....	37
E. Tempat dan Waktu Penelitian.....	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Gambaran Umum Penelitian	40
B. Hasil Penelitian.....	48
C. Pembahasan	74
BAB V PENUTUP	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN.....	88



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Presentase Absensi 2019	3
Tabel 1.2 Struktur kepegawaian.....	4
Tabel 1.3 Analisis pencapaian sasaran 1 kualitas pelayanan	9
Tabel 1.4 Data perbandingan indeks pelayanan/indeks kepuasan masyarakat dengan instansi lain(kecamatan lain)	10
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	39
Tabel 4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Gedebage Kota Bandung	41



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Nilai unsur pelayanan (indeks pelayanan)..... 8

