

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN PLAGIAT	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
BIODATA PENULIS	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Kegunaan Penelitian	10
1.6 Kerangka Pemikiran	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	15

2.2 Tinjauan Teoretis	17
2.2.1 Pengertian Administrasi Publik	17
2.2.2 Pengertian Profesionalisme	19
2.2.3 Profesionalisme Kerja Pegawai	23
2.2.4 Dimensi Profesionalisme Kerja	29
2.2.5 Asas Pokok Profesionalisme	30
2.2.6 Usaha-usaha Pengembangan Profesionalisme	30
2.2.7 Pengertian Pelayanan Publik	31
2.2.8 Klasifikasi Pelayanan Publik	35
2.2.9 Asas-asas Pelayanan Publik	37
2.2.10. Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik	39
2.2.11. Standar Pelayanan Publik	42
2.2.12. Faktor Pendukung Pelayanan	45
2.2.10 Bentuk-bentuk Pelayanan Publik	47
BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	50
3.2 Metode Penelitian	50
3.2.1 Sumber Data	53
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	55
3.2.3 Instrumen Penelitian	58
3.2.4 Analisis Data	61
3.3. Jadwal Penelitian	64

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Instansi.....	65
4.1.1 Sejarah Instansi	65
4.1.2 Visi dan Misi	68
4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi	70
4.1.4 Produk Hukum	74
4.1.5 Kebijakan dan Program.....	75
4.1.6 Bidang Pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	76
4.1.7 Indikator Kinerja Utama Tahun 2013-2018	80
4.1.8 Sumber Daya Manusia	82
4.1.9 Struktur Organisasi.....	83
4.2 Hasil Penelitian	86
4.2.1 Kompetensi.....	86
4.2.2 Efektivitas.....	91
4.2.3 Efisiensi.....	92
4.2.4 Tanggungjawab	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	95
5.2 Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN	101