

DAFTAR ISI

Halaman

<b>COVER</b>	
<b>MOTTO</b>	
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI</b>	
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b>	
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>v</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kontribusi Penelitian .....	6
E. Sistematika Pembahasan .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Administrasi Publik .....	9
B. Administrasi Kepegawaian .....	12
1. Pengertian Pegawai Negeri .....	12
2. Kedudukan Pegawai Negeri Sipil .....	15
3. Hak dan Kewajiban Pegawai Negeri Sipil.....	16
C. Pelayanan Publik .....	18
1. Pengertian Pelayanan Publik .....	18
2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....	22
3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	24
4. Kualitas Pelayanan Publik .....	27
5. Standar Pelayanan Publik .....	33
D. ISO 9001:2008 .....	34
1. Pengertian ISO .....	34
2. Penjelasan Tentang ISO 9001:2008 .....	35
3. Manfaat ISO 9001:2008 .....	36
4. Prinsip Dasar Standar ISO 9001:2008 .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	40
B. Fokus Penelitian .....	41



C. Lokasi dan Situs Penelitian .....	43
D. Sumber dan Jenis Data .....	43
E. Teknik Pengumpulan Data .....	45
F. Instrumen Penelitian .....	46
G. Analisis Data .....	47

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	50
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian Provinsi Jawa Timur .....	50
a. Keadaan Geografis .....	50
b. Keadaan Topografis, Geologis, dan Klimatologis .....	51
2. Gambaran Umum Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya .....	54
a. Landasan Hukum .....	54
b. Kedudukan Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya .....	55
c. Visi Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya .....	56
d. Misi Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya .....	56
e. Tugas Pokok Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya .....	57
f. Fungsi Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya .....	57
g. Wilayah Kerja Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya .....	58
h. Struktur Organisasi Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya .....	60
i. Kondisi Sumber Daya Manusia/Pegawai Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya .....	70
B. Penyajian Data Fokus Penelitian .....	72
1. Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui ISO 9001:2008 di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya .....	72
a. Peningkatkan Kemampuan Pegawai .....	72
b. Sifat Pelayanan Yang Baik, Ramah dan Sopan .....	74
c. Pemberian Kepercayaan Terhadap Penerima Pelayanan Melalui Banner, Spanduk dan Papan Tentang pelayanan di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya .....	75
d. Pemberian Penanganan Kritik dan Penilaian Kualitas Pelayanan Kepada Pelanggan Melalui Indeks Kepuasan Pelanggan .....	77
e. Pemberian Kemudahan Informasi Tentang Persyaratan dan Waktu Pelayanan .....	84
f. Prosedur Pelayanan Yang Sesuai Dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 .....	90
2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui ISO 9001:2008 di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya .....	98
a. Faktor Pendukung .....	98



b. Faktor Penghambat.....	101
C. Analisis dan Interpretasi Data.....	103
1. Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui ISO 9001:2008 di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya.....	103
a. Peningkatkan Kemampuan Pegawai.....	105
b. Sifat Pelayanan Yang Baik, Ramah dan Sopan.....	106
c. Pemberian Kepercayaan Terhadap Penerima Pelayanan Melalui Banner, Spanduk dan Papan Tentang pelayanan di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya.....	107
d. Pemberian Penanganan Kritik dan Penilaian Kualitas Pelayanan Kepada Pelanggan Melalui Indeks Kepuasan Pelanggan.....	107
e. Pemberian Kemudahan Informasi Tentang Persyaratan dan Waktu Pelayanan.....	109
f. Prosedur Pelayanan Yang Sesuai Dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.....	110
2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui ISO 9001:2008 di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya.....	111
a. Faktor Pendukung.....	111
b. Faktor Pendukung.....	113
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	115
B. Saran.....	118

**DAFTAR PUSTAKA**

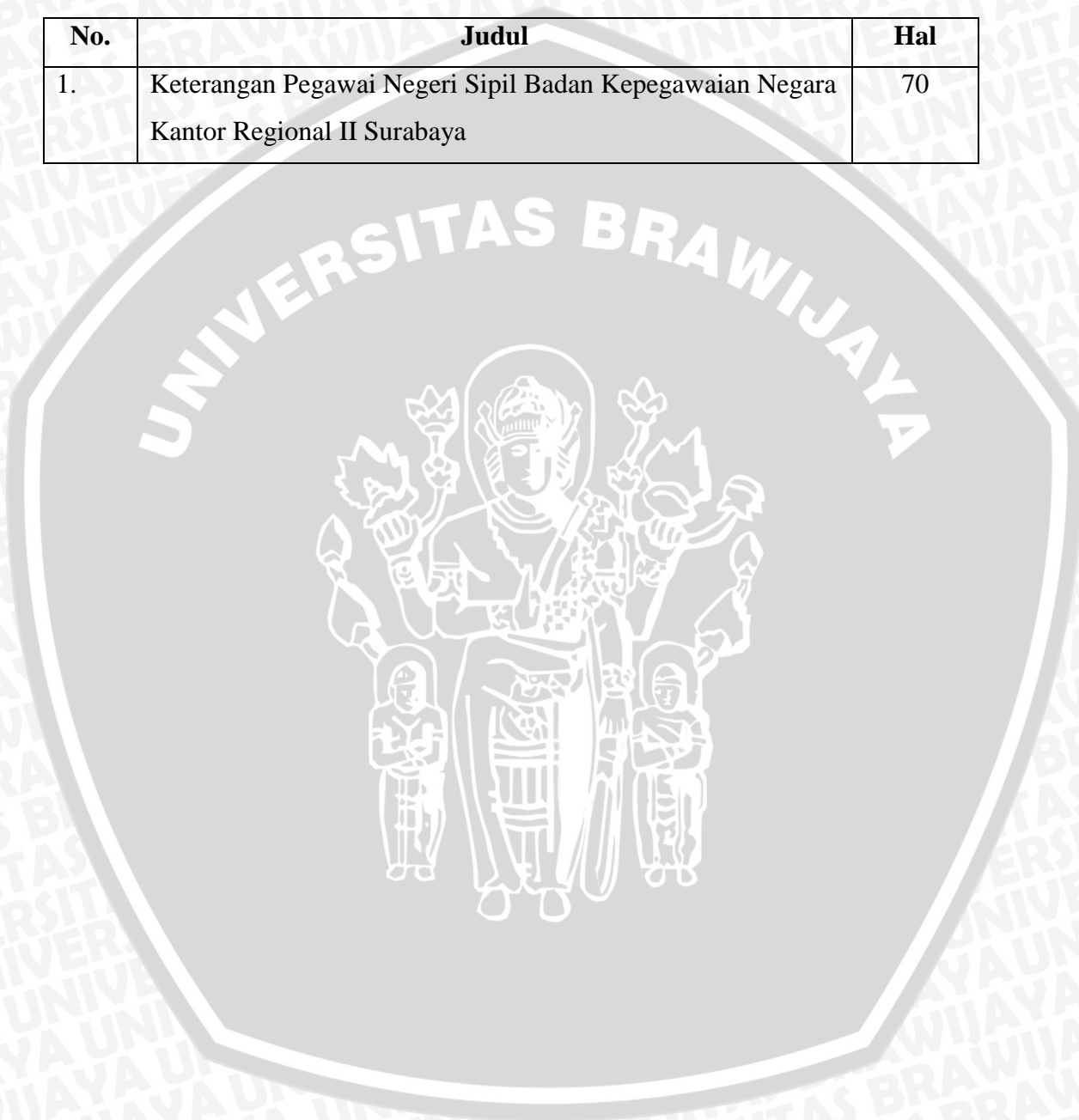


## DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal
1.	Komponen Dalam Analisis Data Model Interaktif	49
2.	Peta Provinsi Jawa Timur	51
3.	Susunan Organisasi Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya	62
4.	Alat Indeks Kepuasan Pelanggan	79
5.	Hasil Pengolahan Indeks Kepuasan Pelanggan Tahun 2012 (1)	80
6.	Hasil Pengolahan Indeks Kepuasan Pelanggan Tahun 2012 (2)	81
7.	Hasil Pengolahan Indeks Kepuasan Pelanggan Tahun 2012 (3)	82
8.	Anjungan Mandiri Informasi Kepegawaian Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya	87
9.	Program Mail Tracking Pelayanan Kepegawaian	94
10.	Alur Kerja Penyelesaian Penetapan KARPEG/KARIS/KARSU	95
11.	Alur Kerja Penyelesaian Penetapan SK Pensiun dan Janda/Duda	96
12.	Alur Kerja Penyelesaian Pengesahan Mutasi Keluarga	97

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal
1.	Keterangan Pegawai Negeri Sipil Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya	70



## DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul
1.	Surat riset dari fakultas
2.	Surat permohonan ijin riset dari Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya
3.	Curriculum Vitae

