

UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN

MELALUI ISO 9001:2008

(Studi pada Badan Kepegawaian Negara

Kantor Regional II Surabaya)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana

Pada Fakultas Ilmu Administrasi Publik

Disusun Oleh:

CAHYO DWI ARIFianto

0910311003



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINSTRASI

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2013