

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
DAFTAR GAMBAR	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR BAGAN	v
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Tinjauan Pelayanan Publik	11
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	11
2. Organisasi Publik	14
3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik	15
4. Karakter Pelayanan Publik.....	16
5. Hak Masyarakat dalam Pelayanan Publik.....	17
6. Kebijakan Pelayanan Publik di Indonesia.....	18
C. Pengertian Profesionalisme.....	19
D. Kerangka Pikir	25
III. METODE PENELITIAN	
A. Tipe dan Pendekatan	28
B. Fokus Penelitian	29
1. Komitmen dan Konsistensi	29
2. Wewenang dan Tanggung Jawab.....	29
3. Integritas dan Profesional	29
4. Ketepatan/Keakurasian dan Kecepatan.....	30
5. Disiplin dan Keteraturan Kerja	30
6. Penguasaan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.....	30
C. Lokasi Penelitian dan Alasan	30
D. Jenis Data	31

1. Data Primer	31
2. Data Sekunder	32
E. Teknik Pengumpulan Data	33
1. Proses Memasuki Lokasi Penelitian	33
2. Ketika Berada di Lokasi Penelitian.....	33
3. Pengumpulan Data	34
F. Teknik Analisa Data	35
1. Reduksi Data	36
2. Penyajian Data	36
3. Penarikan Kesimpulan	37
G. Keabsahan Data.....	38
1. Derajat Kepercayaan	38
2. Keteralihan	40
3. Kebergantungan	40
4. Kepastian.....	41
IV. GAMBARAN UMUM PENELITIAN	
A. Gambaran Kota Bandar Lampung	42
1. Sejarah Singkat Kota Bandar Lampung.....	42
2. Kondisi Demografi Kota Bandar Lampung.....	43
B. Gambaran Umum BPMP Kota Bandar Lampung.....	44
1. Gambaran Singkat BPMP Kota Bandar Lampung	44
2. Tugas Pokok.....	46
3. Struktur Organisasi BPMP Kota Bandar Lampung	47
4. Kondisi Pegawai	48
V. HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil	49
B. Pembahasan.....	80
VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	89
B. Saran.....	90

DAFTAR PUSTAKA