

DAFTAR ISI

ABSTRAK

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Kegunaan Penelitian.....	7
1.5.1 Kegunaan Teoritis	7
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	7
1.6 Kerangka Pemikiran.....	8
1.7 Hipotesis	14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	16
2.2 Kajian Teori tentang Administrasi Publik	19
2.2.1 Pengertian Administrasi Pulik.....	19

2.2.2 Ruang Lingkup Administrasi Pulik.....	22
2.2.3 Otonomi Daerah	22
2.3 Kajian Teori tentang Kinerja Pegawai	24
2.3.1 Pengertian Kinerja Pegawai	24
2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai.....	25
2.3.3 Dimensi Kinerja Pegawai.....	27
2.4 Kajian Teori tentang Pelayanan Publik.....	32
2.4.1 Konsep Pelayanan Publik	32
2.4.2 Pengertian Pelayanan Publik	32
2.4.3 Asas dan Prinsip Pelayanan Publik	35
2.4.4 Standar Pelayanan Publik	37
2.4.5 Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	39
2.4.6 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Pulik	40
2.4.7 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	41
2.5 Hubungan Kinerja Pegawai dan Pelayanan publik	45

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian.....	47
3.2 Populasi dan Sampel	48
3.2.1 Populasi Penelitian	48
3.2.2 Sampel Penelitian	48
3.3 Jenis dan Sumber data.....	49
3.3.1 Jenis Data.....	49
3.3.2 Sumber Data	49

3.3.2.1 Sumber Data Primer	49
3.3.2.2 Sumber data sekunder.....	50
3.4 Variabel Penelitian	50
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.5.1 Studi Kepustakaan	54
3.5.2 Studi Lapangan.....	54
3.6 Teknik Analisis Data.....	55
3.6.1 Pengukuran Data.....	55
3.6.2 Uji Validitas.....	57
3.6.3 Uji Reliabilitas.....	59
3.6.4 Uji Koefisien Korelasi	59
3.6.5 Uji Koefisien Determinasi.....	61
3.6.6 Uji Regresi Linier Sederhana	62
3.6.7 Uji Hipotesis (Uji t).....	63
3.7 Tempat dan Jadwal Penelitian	65

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kecamatan Jatinangor	67
4.1.1 Kondisi Geografis dan Demografis Kecamatan Jatinangor	67
4.1.2 Visi dan Misi Kecamatan Jatinangor	68
4.1.3 Struktur Organisasi dan Pejabat Struktural Kecamatan Jatinangor.....	69
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI) Kecamatan Jatinangor	69

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian Variabel X dan Y	79
4.2.1 Realitas Kinerja Pegawai di Kecamatan Jatinangor	80
4.2.2 Realitas Pelayanan Publik di Kecamatan Jatinangor	96
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	111
4.3.1 Hasil Uji Validitas	111
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	113
4.4 Analisa Korelasi Product Moment.....	115
4.5 Analisis Koefisien Determinasi.....	116
4.6 Analisis Regresi Linier Sederhana	117
4.7 Uji Hipotesis (Uji t).....	119
4.8 Pembahasan	121
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	125
5.2 Saran-Saran	126

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

UIN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG