

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI.....iv

DAFTAR TABEL.....vii

DAFTAR GAMBAR.....viii

BAB I PENDAHULUAN

A...Latar Belakang Masalah.....1

B...Identifikasi Masalah.....5

C...Rumusan Masalah.....5

D...Maksud dan Tujuan Penelitian.....6

E... Manfaat Kegunaan.....7

F... Kerangka Pemikiran.....8

G...Hipotesis.....12

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A...Penelitian Terdahulu..... 14

B...Kajian Administrasi Publik..... 18

1).. Pengertian Administrasi..... 18

2).. Pengertian Publik..... 20

3).. Pengertian Administrasi Publik..... 21

C...Kajian Kebijakan Publik..... 22

1).. Pelayanan Publik.....	22
2).. Tujuan Pelayanan.....	24
3).. Asas-asas Pelayanan Publik.....	24
4).. Standar Pelayanan Publik.....	25
D...Kajian Tentang Variabel Penelitian.....	27
1).. Kompetensi Sumber Daya Manusia.....	27
1.1 Pengertian Kompetensi.....	27
1.2 Faktor yang mempengaruhi kompetensi.....	30
1.3 Sumber Daya Manusia.....	33
1.4 Kompetensi Sumber Daya Manusia.....	33
1.5 Indikator Kompetensi Sumber Daya Manusia.....	34
2).. Kualitas Pelayanan Publik.....	35
1.2.Pengertian Kualitas Pelayanan.....	35
1.2 Dimensi dan Indikator kualitas Pelayanan.....	37
E. Hubungan Antar Variabel Penelitian.....	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A...Metode Penelitian.....	40
B...Populasi dan Sampel.....	40
C... Variabel Penelitian.....	42
D...Teknik Pengumpulan Data.....	44
E... Teknik Pengolahan Data.....	45
1....Pengukuran Data.....	45
2....Pengujian Instrumen Penelitian.....	48
2.1.Pengujian Validitas.....	48
2.2.Pengujian Reliabilitas.....	49

F... Teknik Analisis Data.....	50
1...Koefisien Kolerasi Determinasi.....	50
2....Koefisien Kolerasi Product moment.....	51
3....Analisis Regresi Linear Sederhana.....	51
4...Uji Hipotesis.....	52
G... Tempat dan Jadwal Penelitian.....	53
1...Tempat Penelitian.....	53
2....Jadwal Penelitian.....	54

BAB IV HASIL DAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A...Gambaran Umum Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial Cibadak Sukabumi.....	55
1....Sejarah SPRTS Cibadak Sukabumi.....	55
2....Visi, Misi dan Tujuan SPRTS Cibadak Sukabumi.....	57
3....Struktur Organisasi.....	63
4...Kepegawaian.....	64
B... Hasil Penelitian.....	65
1....Tanggapan Responden Terhadap Kompetensi SDM.....	65
2....Tanggapan Responden Terhadap kualitas pelayanan.....	74
3....Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	83
4...Hasil Anaisis Data.....	86
5....Hasil Uji t.....	90

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A...Kesimpulan.....	94
B...Saran.....	96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG