

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Kegunaan Penelitian .....	9
F. Kerangka Pemikiran .....	10
G. Hipotesis .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Penelitian Terdahulu .....	14
B. Tinjauan Teoritis .....	16
1. Administrasi Negara .....	16
2. Profesionalisme .....	18

3. Profesionalisme Kerja Pegawai .....	20
4. Dimensi Profesionalisme pegawai .....	23
5. Asas Pokok Profesionalisme .....	24
6. Pengertian Pelayanan Publik .....	25
7. Hakikat Pelayanan Publik .....	26
8. Standar Pelayanan Publik .....	28
9. Dimensi Pelayan Publik .....	29
10. Hubungan Antara Profesionalisme Pegawai dengan Kualitas Pelayanan Publik .....	29

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Metode Penelitian .....	31
B. Populasi dan Sample .....	31
1. Populasi .....	31
2. Sampel .....	32
C. Variable Penelitian .....	32
D. Teknik Pengumpulan Data .....	36
E. Pengolahan Data .....	38
1. Pengukuran Data .....	38
2. Pengujian Instrumen Penelitian .....	40
a. Uji Validitas .....	40
b. Uji Reliabilitas .....	42
3. Analisis Korelasi .....	44
a. Analisis Korelasi Sederhana .....	44

b. Analisis Korelasi Berganda .....	46
4. Teknik Analisis Data .....	46
a. Uji Asumsi Klasik .....	47
b. Analisis Regresi Linier Berganda .....	51
c. Analisis Koefisien Determinasi .....	54
d. Uji Hipotesis .....	55
F. Jadwal dan Tempat Penelitian .....	57
<b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Umum Kementerian Agama Kota Bandung .....	59
1. Sejarah Singkat .....	59
2. Visi dan Misi .....	66
3. Kedudukan, Tugas dan Fungsi .....	67
4. Struktur Organisasi .....	68
B. Deskripsi Hasil Penelitian .....	69
1. Profesionalisme Kerja Pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung .....	69
2. Pelayanan Publik Di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung .....	80
C. Uji Instrumen Penelitian .....	92
1. Uji Validitas .....	92
2. Uji Reliabilitas .....	94
D. Analisis Korelasi .....	95
1. Analisis Korelasi Sederhana .....	95

2. Analisis Korelasi Berganda .....	97
E. Uji Hipotesis dan Pembahasan .....	99
1. Uji Asumsi Klasik .....	99
2. Analisis Regresi Linier Berganda .....	103
3. Uji Koefisien Determinasi .....	105
4. Hipotesis .....	107
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	111
B. Saran .....	112
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>144</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Rekapitulasi Daftar Hadir Pegawai.....	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 3.1	Operasional Variabel .....	33
Tabel 3.2	Pedoman Pemberian Bobot Nilai Pada Skala Likert .....	38
Tabel 3.3	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	46
Tabel 3.4	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Determinasi .....	54
Tabel 3.5	Jadwal Penelitian.....	58
Tabel 4.1	Tanggapan Responden Mengenai Profesionalisme Kerja Pegawai .....	70
Tabel 4.2	Tanggapan Responden Mengenai Perlakuan Yang Sama ( <i>Equity</i> ) .....	73
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Mengenai Keadilan ( <i>Equity</i> ) .....	75
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Mengenai Kesetiaan ( <i>Loyalty</i> ) .....	77
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Mengenai Tanggung Jawab ( <i>Accountability</i> ).....	79
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Publik .....	82
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Mengenai Ketampakan Fisik ( <i>Tangibles</i> ) .....	85
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Mengenai Keandalan ( <i>Realibility</i> ) .....	87

Tabel 4.9	Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	89
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Mengenai Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	91
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Validitas Profesionalisme Kerja Pegawai .....	93
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Validitas Pelayanan Publik .....	93
Tabel 4.13	Hasil Pengujian Reliabilitas .....	94
Tabel 4.14	Hasil Analisis Korelasi Sederhana .....	96
Tabel 4.15	Hasil Analisis Korelasi Berganda .....	98
Tabel 4.16	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	98
Tabel 4.17	Hasil Uji Multikolinieritas .....	100
Tabel 4.18	Hasil Uji Auto Korelasi .....	101
Tabel 4.19	Hasil Uji Analisis Regresi Berganda .....	104
Tabel 4.20	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	106
Tabel 4.21	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Determinasi .....	106
Tabel 4.22	Hasil Uji t .....	107
Tabel 4.23	Hasil Uji F .....	109

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Skema Kerangka Pemikiran.....	12
Gambar 3.1	Garis Kontinum .....	40
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Bandung .....	68
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas .....	100
Gambar 4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	103

