

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	13
1.3 Rumusan Masalah	14
1.4 Tujuan Penelitian	15
1.5 Kegunaan Penelitian	17
1.5.1 Kegunaan Teoritis	17
1.5.2 Kegunaan Praktis	18
1.6 Kerangka Pemikiran	19
1.7 Hipotesis	26
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	29
2.1 Koordinasi	29
2.1.1 Pengertian Koordinasi	29
2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Koordinasi	32
2.1.3 Teknik, Prinsip dan Unsur Koordinasi	36
2.1.4 Jenis-jenis Koordinasi	40
2.1.5 Metode dan Teknik Koordinasi	42
2.1.6 Mekanisme dan Proses Koordinasi	43
2.2 Efektivitas Pelayanan	44
2.2.1 Pengertian Efektivitas	44
2.2.2 Pengertian Pelayanan Publik/ Umum	46
2.2.3 Pengertian Efektivitas Pelayanan	48
2.3 Hubungan Koordinasi dengan Efektivitas Pelayanan	49

2.4 Penelitian Terdahulu	50
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	55
3.1 Metode Penelitian	55
3.2 Populasi dan Sampel	56
3.2.1 Populasi	56
3.2.2 Sampel	57
3.3 Jenis Data	58
3.4 Variabel Penelitian	58
3.5 Teknik Pengumpulan Data	61
3.6 Teknik Pengolahan Data (Analisis Data)	63
3.6.1 SPSS (<i>Statistical Package For Social Science</i>)	66
3.6.2 Uji Validitas	67
3.6.3 Uji Reliabilitas	68
3.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda	69
3.6.5 Analisis Koefisien Determinasi	71
3.6.6 Uji Hipotesis	72
3.7 Jadwal Penelitian	75
3.7.1 Lokasi Penelitian	77
3.7.2 Waktu Penelitian dan Rancangan Jadwal Penelitian	75
BAB IV HASIL PENELITIAN	77
4.1 Kondisi Penelitian	77
4.1.1 Sejarah Objek Penelitian	77
4.1.2 Visi dan Misi Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan	78
4.1.3 Etika, Janji dan Moto Pelayanan Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan	79
4.1.4 Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan	79

4.1.5 Lokasi dan Wilayah Pelayanan Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan.....	80
4.1.6 Struktur Organisasi Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan	81
4.1.7 Tata Kerja Fungsi Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan	82
4.1.8 Keadaan Pegawai Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan	87
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	90
4.2.1 Hasil Uji Validitas	90
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	92
4.3 Gambaran Mengenai Tanggapan Responden Pada Variabel Penelitian	94
4.3.1 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Koordinasi	94
4.3.2 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Efektivitas Pelayanan	106
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda	113
4.5 Uji Hipotesis	117
4.6 Analisis Determinasi	124
BAB V PENUTUP	126
5.1 Kesimpulan	126
5.2 Saran	128
5.2.1 Bagi Peneliti	128
5.2.2 Bagi Praktis	128
DAFTAR PUSTAKA	130
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	