

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

BAB I PENDAHULUAN

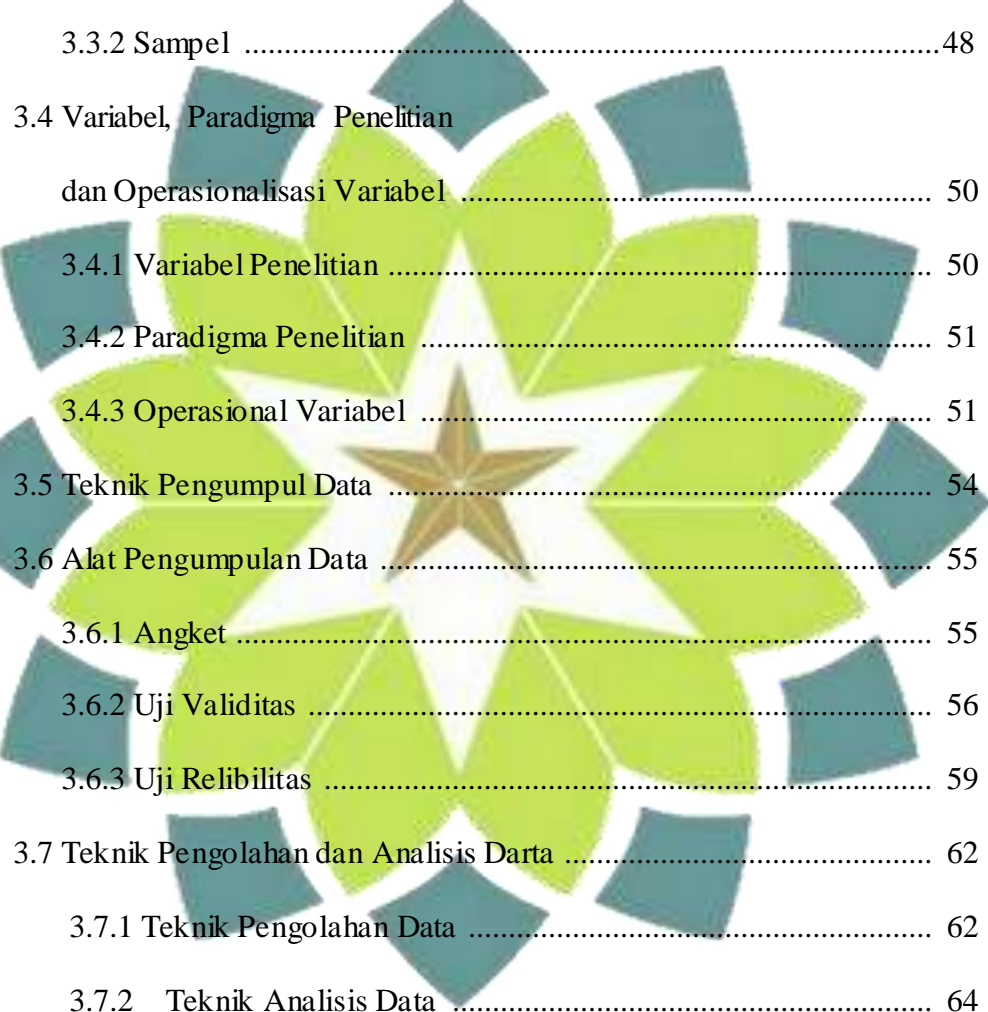
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	4
1.2.1 Identifikasi Masalah	4
1.2.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Maksud Penelitian	5
1.3.2 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	6
1.4.1 Kegunaan Praktis	6
1.4.2 Kegunaan Akademis	7
1.5 Kerangka Pemikiran	7
1.6 Hipotesis Penelitian	9

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA TENTANG ADMINISTRASI
PERKANTORAN, PELAYANAN ADMINISTRASI, DAN KINERJA
PEGAWAI**

2.1 Administrasi Perkantoran	10
2.1.1 Pengertian Administrasi Perkantoran	10
2.1.2 Bentuk Kegiatan Pelayanan	11
2.1.3 Pengawasan dan Pelaporan Administrasi Perkantoran	13
2.1.4 Prinsip – Prinsip Penulisan Laporan	17
2.2 Pelayanan Administrasi	20
2.2.1 Pengertian Pelayanan Administrasi	20
2.2.2 Jenis-jenis Pelayanan	20
2.2.3 Asas – asas Pelayanan	22
2.2.4 Standar Pelayanan	23
2.2.5 Dimensi dan Indikator kualitas Pelayanan Administrasi	26
2.3 Kinerja Pegawai	28
2.3.1 Pengertian kinerja Pegawai	28
2.3.2 Faktor Pencapaian Kinerja	32
2.3.3 Unsur – Unsur Kinerja	35
2.3.4 Dimensi dan Indikator Kinerja Pegawai	41
2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan	
Terhadap Kinerja Pegawai	42

BAB III PROSEDUR DAN LANGKAH PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian	46
-----------------------------	----



3.2 Jenis dan Sumber Data	46
3.2.1 Jenis Data	47
3.2.2 Sumber Data	47
3.3 Populasi dan Sampel	48
3.3.1 Populasi	48
3.3.2 Sampel	48
3.4 Variabel, Paradigma Penelitian dan Operasionalisasi Variabel	50
3.4.1 Variabel Penelitian	50
3.4.2 Paradigma Penelitian	51
3.4.3 Operasional Variabel	51
3.5 Teknik Pengumpul Data	54
3.6 Alat Pengumpulan Data	55
3.6.1 Angket	55
3.6.2 Uji Validitas	56
3.6.3 Uji Relibilitas	59
3.7 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	62
3.7.1 Teknik Pengolahan Data	62
3.7.2 Teknik Analisis Data	64
3.7.2.1 Analisis Regresi Linier	64
3.7.2.2 Uji Hipotesis	65
3.7.2.3 Analisis Korelasi	66
3.7.2.4 Uji Determinasi	68

3.8 Tempat dan Jadwal Penelitian	69
3.8.1 Tempat Penelitian	69
3.8.2 Jadwal Penelitian	69

BAB IV HASIL PENELITIAN PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI

4.1 Gambaran Umum Kantor Kecamatan Tanjungsiang	70
4.1.1 Visi dan Misi Kecamatan Tanjungsiang	70
4.1.2 Struktur Organisasi Kecamatan Tanjungsiang	71
4.1.3 Kondisi Umum Wilayah Kecamatan Tanjungsiang	72
4.1.3.1 Peta Kecamatan Tanjungsiang	72
4.1.3.2 Jumlah Desa	73
4.1.3.3 Batas Wilayah	73
4.1.3.4 Kondisi Geografis	73
4.1.3.5 Luas Wilayah	74
4.2 Hasil Penelitian	76
4.2.1 Penerapan Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kecamatan Tanjungsiang	76
4.2.2 Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Tanjungsiang	92
4.2.3 Pelaksanaan kebijakan	96
4.2.4 Deskripsi Statistik	99
4.3 Uji Hipotesis dan Pembahasan	101
4.3.1 Teknik Analisis Data	101

4.3.1.1 Analisis Regresi Linier Sederhana	101
4.3.1.2 Analisis Korelasi	102
4.3.1.3 Analisis Determinasi	104
4.3.1.4 Uji Hipotesis	105

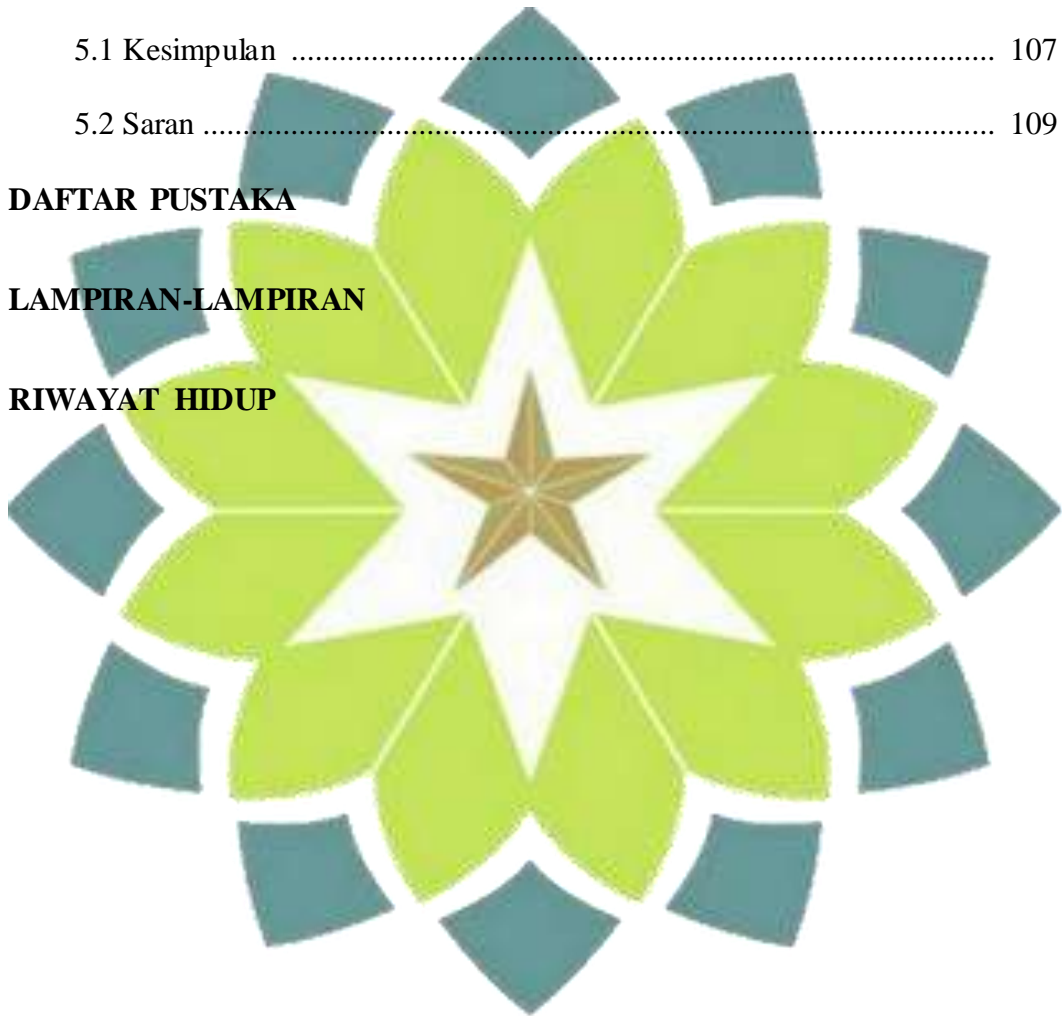
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	107
5.2 Saran	109

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP



Daftar Tabel

Tabel 3.1

Jumlah pegawai Kantor Kecamatan Tanjungsiang-49

Tabel 3.2

Operasional Variabel-51

Tabel 3.3

Skor pernyataan pada skala likert-56

Tabel 3.4

Kriteria Interpretasi skor-56

Tabel 3.5

Hasil pengujian validitas kualitas pelayanan administrasi-57

Tabel 3.6

Hasil pengujian validitas kinerja pegawai-58

Tabel 3.7

Hasil Pengujian reliabilitas kualitas pelayanan administrasi-61

Tabel 3.8

Hasil pengujian realibilitas kinerja pegawai-61

Tabel 3.9

Pedoman umum memberikan interpretasi koefisien korelasi-67

Tabel 3.10

Jadwal penelitian-69

Tabel 4.1

Tanggapan responden mengenai bukti langsung-78

Tabel 4.2

Tanggapan responden mengenai keandalan-80

Tabel 4.3

Tanggapan mengenai daya tanggap-83

Tabel 4.4

Tanggapan mengenai jaminan-85

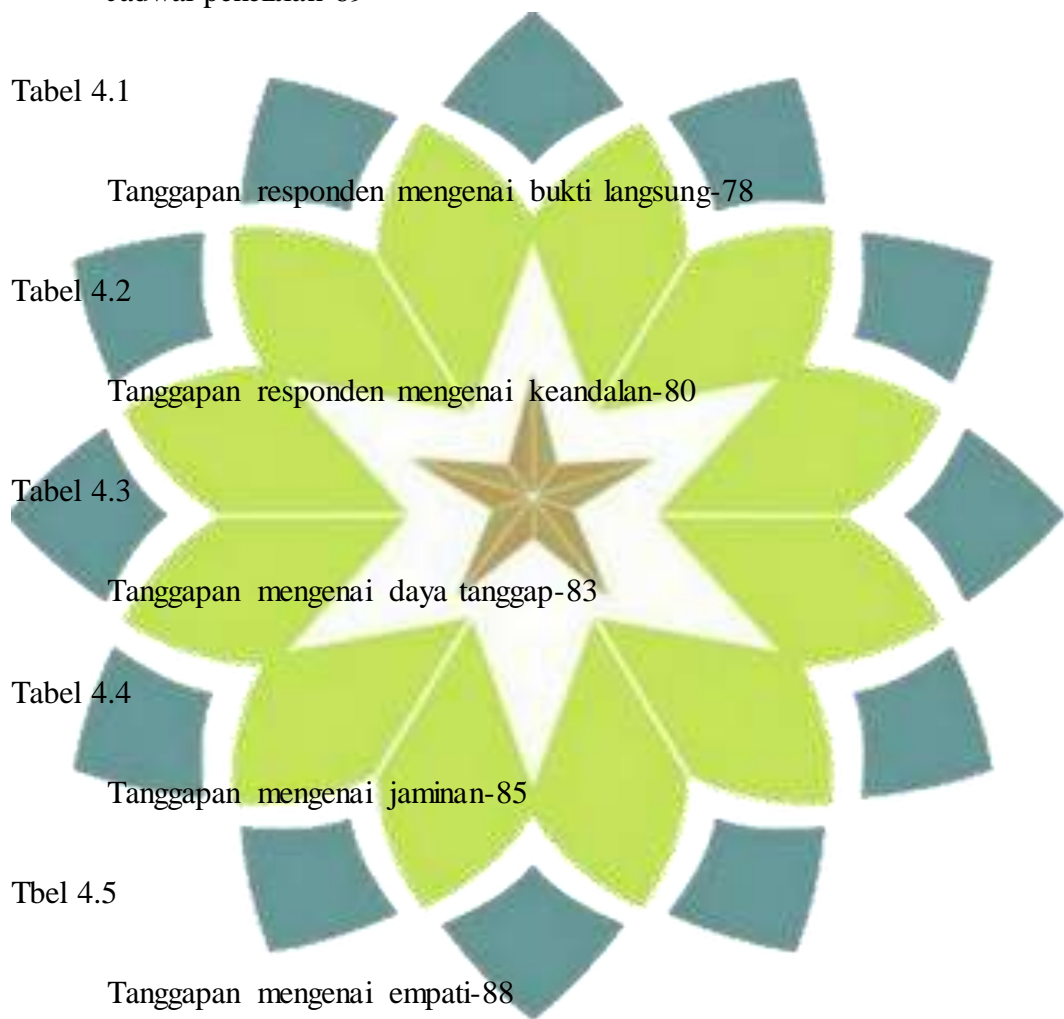
Tabel 4.5

Tanggapan mengenai empati-88

Tabel 4.6

Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan administrasi-90

Tabel 4.7



Tanggapan responden mengenai kinerja pegawai-93

Tabel 4.8

Kriteria penilaian mengenai persentase-96

Tabel 4.9

Kriteria penilaian-97

Tabel 4.10

Deskriptive statistik-99

Tabel 4.11

Kriteria interpretasi skor-100

Tabel 4.12

Analisis regresi linier sederhana-102

Tabel 4.13

Korelasi kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai-103

Tabel 4.14

Korelasi kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai model sumari-104

Tabel 4.15

Hasil uji (t)-105

