**DAFTAR ISI**

Halaman

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LEMBAR PERNYATAAN**

**ABSTRAK/*ABSTRACT* i**

**KATA PENGANTAR v**

**DAFTAR ISI vi**

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 11

1.3 Tujuan Penelitian 11

1.4 Kegunaan Penelitian 12

**BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS**

2.1 Kajian Pustaka 13

2.1.1 Pengertian Administrasi 13

2.1.2 Pengertian Administrasi Publik 16

* + 1. Pengertian Disiplin Kerja 18
    2. Jenis – jenis Disiplin Kerja 19
    3. Pendekatan Disiplin Kerja 20
    4. Aspek dan Indikator Disiplin Kerja 22

2.2 Kerangka Pemikiran 33

2.3 Hipotesis 41

**BAB III OBYEK DAN METODE PENELITIAN**

3.1 Obyek Penelitian 43

3.1.1 Sejarah Kecamatan Sidamulih 43

3.1.2 Struktur Organisasi Kecamatan Sidamulih 46

3.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Sidamulih 47

3.1.4 Visi Dan Misi Kecamatan Sidamulih 73

3.1.5 Sumber Daya Manusia di Kecamatan Sidamulih 74

3.1.6 Jumlah Penduduk Kecamatan Sidamulih 75

3.1.7 Daftar Sarana dan Prasarana di Kecamatan Sidamulih 76

3.2 Metode Penelitian 77

3.2.1 Jenis Penelitian 77

3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian 78

3.2.3 Populasi dan Sampel 82

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 83

3.2.5 Teknik Analisis Data 85

3.2.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian 93

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian 94

4.1.1 Analisis Kuantitatif Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap

Kualitas Pelayanan 94

4.2 Pembahasan 108

4.2.1 Analisis Kualitatif Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap

Kualitas Pelayanan 108

4.2.2 Hambatan-hambatan yang Dihadapi dalam Pengaruh Disiplin

Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan 130

4.2.3 Usaha-usaha yang Dilakukan untuk mengatasi Hambatan dalam

Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan 131

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan 133

5.2 Saran 135

**DAFTAR PUSTAKA 136**

**LAMPIRAN LAMPIRAN**

**DAFTAR TABEL**

Halaman

Tabel 3.1 Jumlah pegawai 74

Tabel 3.2 Jumlah Penduduk 75

Tabel 3.3 Daftar Sarana Dan Prasarana 76

Tabel 3.4 Operasionalisasi Variabel Disiplin Kerja 80

Tabel 3.5 Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan 81

Tabel 3.6 Skala Likert 84

Tabel 3.7 Pedoman Interpretasi Validitas korelasi 91

Tabel 3.8 Keterangan Skor Jawaban 92

Tabel 4.1 Daftar Skor Jawaban Angket Variabel Disiplin Kerja 95

Tabel 4.2 Hasil Analisis Disiplin Kerja 97

Tabel 4.3 Daftar Skor Jawaban Angket Variabel Kualitas Pelayanan 99

Tabel 4.4 Hasil Analisis Kualitas Pelayanan 101

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas 103

Tabel 4.6 Realibilitas Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan 103

Tabel 4.7 Uji Koefisien Regresi 104

Tabel 4.8 Uji Model 105

Tabel 4.9 Persamaan Regresi 106

Tabel 4.10 Sikap Responden Terhadap Indikator Absensi 108

Tabel 4.11 Sikap Responden Terhadap Indikator Tepat Waktu 109

Tabel 4.12 Sikap Responden Terhadap Indikator Ketelitian 110

Tabel 4.13 Sikap Responden Terhadap Indikator Perhitungan 111

Tabel 4.14 Sikap Responden Terhadap Indikator Menaati Aturan dan Pedoman 112

Tabel 4.15 Sikap Responden Terhadap Indikator Tanggung Jawab 113

Tabel 4.16 Sikap Responden Terhadap Indikator Kepatuhan 114

Tabel 4.17 Sikap Responden Terhadap Indikator Kelancaran 115

Tabel 4.18 Sikap Responden Terhadap Indikator Suasana Harmonis 117

Tabel 4.19 Sikap Responden Terhadap Indikator Saling Menghargai 117

Tabel 4.20 Sikap Responden Terhadap Indikator Penampilan Petugas 129

Tabel 4.21 Sikap Responden Terhadap Indikator Kenyamanan Tepat Dalam

Melakukan Pelayanan 120

Tabel 4.22 Sikap Responden Terhadap Indikator Kecermatan Petugas Dalam

Melayani 121

Tabel 4.23 Sikap Responden Terhadap Indikator Memiliki Standar Pelayanan Yang

Jelas 122

Tabel 4.24 Sikap Responden Terhadap Indikator Semua Keluhan Pelanggan

Direspon Melalui Petugas 123

Tabel 4.25 Sikap Responden Terhadap Indikator Merespon Setiap Pelanggan

Yang Ingin Mendapat Pelayanan 124

Tabel 4.26 Sikap Responden Terhadap Indikator Petugas Memberikan Jaminan

Tepat Waktu 126

Tabel 4.27 Sikap Responden Terhadap Indikator Petugas Memberikan Jaminan

Legalitas Dalam Pelayanan 127

Tabel 4.28 Sikap Responden Terhadap Indikator Petugas Melayani

Setiap Pelanggan 128

Tabel 4.29 Sikap Responden Terhadap Indikator Mendahulukan Kepentingan

Pelanggan 129

**DAFTAR GAMBAR**

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran 41

Gambar 3.1 Bagan Struktur Organisasi 46

Gambar 3.2 Paradigma Penelitian 89

Gambar 4.2 Sikap Responden Terhadap Kualitas Pelayanan 102

Gambar 4.3 Paradigma Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap

Kualitas Pelayanan 105