

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>VISI DAN MISI UNIVERSITAS PASUNDAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>VISI DAN MISI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS PASUNDAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>VISI DAN MISI PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>RINGKESAN.....</b>	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
<b>BAB II .....</b>	<b>7</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN HIPOTESIS.....</b>	<b>7</b>
2.1 Kajian Pustaka.....	7
2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	7
2.1.2 Kajian Administrasi Publik.....	13
2.1.3 Peran Administrasi Publik. ....	16
2.1.4 Kajian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	16
2.1.5 Konsep Inovasi .....	20
2.1.6 Konsep Pelayanan.....	24

2.1.7 Konsep Kinerja Pegawai.....	25
2.2 Kerangka Berpikir .....	31
2.3 Hipotesis.....	32
<b>BAB III.....</b>	<b>35</b>
<b>OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
3.1 Objek Penelitian .....	35
3.1.1 Gambaran Umum Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung .....	35
3.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung ...	37
3.1.3 Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung .....	38
3.1.4 Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung .....	40
3.1.5 Sumber Daya Pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung.....	49
3.2 Metode Penelitian.....	52
3.2.1 Desain Penelitian .....	53
3.2.2 Operasional Variabel Penelitian .....	54
3.2.3 Populasi dan Sampel.....	57
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.2.5 Uji Instrumen Penelitian .....	61
3.2.6 Teknik Analisis Data .....	62
3.2.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	67
<b>BAB IV.....</b>	<b>69</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>69</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	69
4.1.1 Analisis Kuantitatif Pengaruh Inovasi Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai di Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung .....	69
4.1.2 Uji Validitas.....	70
4.1.3 Uji Reabilitas .....	77
4.1.4 Uji Regresi Linear Sederhana .....	78
4.1.5 Uji Koefisien Determinasi .....	80
4.1.6 Uji T.....	81
4.2 Pembahasan .....	82
4.2.1 Hambatan yang di Hadapi dalam pelaksanaan inovasi pelayanan terhadap kinerja pegawai di Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung.....	82

4.2.2 Usaha yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang dihadapi dalam pengaruh Inovasi Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai di Badan Pendapatan Daerah Kota Indramayu.....	83
<b>BAB V.....</b>	<b>85</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>85</b>
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Saran .....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>88</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>91</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	8
Tabel 2. 2 Alur Teori.....	30
Tabel 3. 1 Jumlah Pegawai Berdasarkan Gol.....	49
Tabel 3. 2 Jumlah Pegawai Berdasarkan Unit Kerja.....	50
Tabel 3. 3 Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan Formal .....	51
Tabel 3. 4 Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 3. 5 Operasional Variabel Bebas (Inovasi Pelayanan).....	54
Tabel 3. 6 Operasional Variabel Terikat (Kinerja Pegawai).....	56
Tabel 3. 7 Skala Likert .....	63
Tabel 3. 8 Jadwal Penelitian.....	68
Tabel 4. 1 Daftar Skor Jawaban Kuisisioner Variabel Inovasi Pelayanan (X).....	71
Tabel 4. 2 Tabulasi Skor Item Instrumen Pada Kuisisioner Inovasi Pelayanan (X) 72	
Tabel 4. 3 Daftar Skor Jawaban Kuisisioner Variabel Kinerja Pegawai (Y) .....	74
Tabel 4. 4 Tabulasi Skor Item Instrumen Pada Kuisisioner Kinerja Pegawai (Y) ..	75
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reabilitas Variabel Inovasi Pelayanan (X).....	77
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kinerja Pegawai (Y) .....	78
Tabel 4. 7 Reabilitas Variabel Inovasi Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai .....	78
Tabel 4. 8 Uji Koefisien Regresi.....	79
Tabel 4. 9 Uji Koefisien Determinasi .....	80
Tabel 4. 10 Hasil Uji Statistik t Variabel Inovasi Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai .....	81

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 .....	32
Gambar 2. 2 Paradigma Penelitian.....	34
Gambar 3. 1 Logo Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung .....	35
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung .....	35
Gambar 4. 1 .....	73
Gambar 4. 2.....	76