

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
VISI DAN MISI UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG	iv
VISI DAN MISI PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA/PUBLIK.....	v
MOTTO.....	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
RINGKESAN	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Kegunaan Penelitian	8
BAB II.....	10
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	10
2.1. Kajian Pustaka	10

2.1.1.	Kajian Penelitian Terdahulu	10
2.1.2.	Kajian Administrasi Publik	13
2.1.3.	Kajian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	17
2.1.4.	Kajian Manajemen.....	23
2.1.5.	Kajian Kinerja Pegawai	25
2.1.6	Kajian Kualitas Pelayanan	31
2.2.	Kerangka Berpikir	36
2.3.	Hipotesis Penelitian	38
BAB III.....		40
OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....		40
3.1.	Objek Penelitian	40
3.2.	Metode Penelitian	51
3.2.1.	Desain Penelitian	51
3.2.2.	Operasionalisasi Variabel Penelitian	52
3.2.3.	Populasi dan Sampel.....	53
3.2.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.2.5.	Uji Instrumen Penelitian	56
3.2.6.	Teknik Analisis Data	58
3.2.7.	Lokasi dan Jadwal Penelitian	59
BAB IV		61
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		61
4.1	Hasil Penelitian.....	61
4.1.1.	Uji Validitas	61
4.1.2.	Uji Reliabilitas.....	68
4.1.3.	Uji Koefisien Korelasi	70
4.2.	Pembahasan.....	72
4.2.1.	Analisis Deskriptif Pembahasan Dalam Variabel Kinerja Pegawai	73
4.2.2.	Analisis Deskriptif Pembahasan Dalam Variabel Kualitas Pelayanan	

BAB V.....	88
KESIMPULAN	88
5.1. Kesimpulan.....	88
5.2. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Akta Kematian di Kota Bandung 2021	5
Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu (Literature Review)	12
Tabel 3. 1 Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	48
Tabel 3. 2 Jumlah Penduduk Kota Bandung Tahun 2021.....	48
Tabel 3. 3 Program Disdukcapil Kota Bandung.....	50
Tabel 3. 4 Operasional Variabel Kinerja Pegawai.....	52
Tabel 3. 5 Operasional Variabel Kualitas Pelayanan	53
Tabel 3. 6 Skala Likert	55
Tabel 3. 7 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	59
Tabel 3. 8 Jadwal Penelitian.....	60
Tabel 4. 1 Jawaban Responden Variabel Kinerja Pegawai (X).....	62
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kinerja Pegawai (X)	63
Tabel 4. 3 Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (Y)	65
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan (Y)	66
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas Kinerja Pegawai (X).....	69
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (Y).....	69
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	70
Tabel 4. 8 Koefisien Korelasi X Pada Y	71
Tabel 4. 9 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Paradigma Pemikiran	38
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi	47
Gambar 4. 1 Sikap Responden Terhadap Kinerja Pegawai	64
Gambar 4. 2 Sikap Responden Terhadap Variabel (Y)	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Observasi.....	92
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	93
Lampiran 3 Angket	95
Lampiran 4 Perizinan	97
Lampiran 5 Dokumentasi	100