

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b>	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan penelitian.....	3
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
1.5 Kerangka Pemikiran.....	5
1.6 Hipotesis.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA TENTANG PENGAWASAN DAN KUALITAS PELAYANAN</b> .....	<b>10</b>
2.1 Administrasi Negara dan Manajemen.....	10
2.1.1 Pengertian Administrasi Negara.....	10
2.1.2 Prinsip Administrasi Negara.....	11
2.1.3 Pengertian Manajemen.....	12
2.1.4 Fungsi Manajemen.....	13
2.2 Pengawasan.....	15
2.2.1 Pengertian Pengawasan.....	15
2.2.2 Tujuan dan Jenis Pengawasan.....	16
2.2.3 Dimensi Pengawasan.....	20
2.3 Kualitas Pelayanan.....	22
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	22
2.3.2 Asas-asas Pelayanan.....	22
2.3.3 Pelayanan Publik.....	23
2.3.4 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan.....	24

2.3.5	Dimensi Pelayanan.....	25
2.4	Hubungan Konseptual Pengawasan dan Kualitas Pelayanan.....	26
<b>BAB III</b>	<b>PROSEDUR DAN LANGKAH PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
3.1	Metode Penelitian.....	28
3.2	Populasi dan Sampel.....	29
3.2.1	Populasi.....	29
3.2.2	Sampel.....	29
3.3	Jenis Data.....	30
3.4	Operasionalisasi Variabel.....	31
3.4.1	Variabel Penelitian.....	31
3.4.2	Paradigma Penelitian.....	32
3.4.3	Operasionalisasi Variabel.....	33
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.6	Alat Pengumpulan Data.....	36
3.6.1	Angket.....	38
3.6.2	Uji Validitas.....	38
3.6.3	Uji Reliabilitas.....	41
3.7	Teknik Pengolahan Data.....	42
3.7.1	Analisis Regresi Ganda.....	42
3.7.2	Analisis Korelasi Ganda.....	44
3.7.3	Koefisien Determinasi.....	44
3.8	Uji Hipotesis.....	45
3.8.1	Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t).....	45
3.8.2	Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (uji f).....	46
3.9	Tempat dan Jadwal Penelitian.....	47
3.9.1	Tempat Penelitian.....	47
3.9.2	Jadwal Penelitian.....	47
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN TENTANG PENGAWASAN DAN</b>	
	<b>KUALITAS PELAYANAN DI KECAMATAN MARGAHAYU.....</b>	<b>48</b>
4.1	Gambaran Umum Kecamatan Margahayu.....	48
4.1.1	Data Monografi Kecamatan Margahayu.....	48

4.1.2	Tugas dan Fungsi Kecamatan Margahayu.....	48
4.2	Deskripsi dan Hasil Penelitian.....	61
4.2.1	Tanggapan Responden Mengenai Pengawasan.....	61
4.2.2	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan.....	92
4.3	Uji Hipotesis dan Pembahasan.....	117
4.3.1	Analisis Regresi Ganda.....	117
4.3.2	Analisis Korelasi Ganda.....	120
4.3.3	Analisis Determinasi.....	121
4.3.4	Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t).....	122
4.3.5	Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji f).....	124
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Kesimpulan.....	126
5.2	Saran.....	126
<b>Daftar Pustaka.....</b>		<b>130</b>
<b>Lampiran-lampiran</b>		



## DAFTAR TABEL

3.1	Data Populasi Penduduk.....	32
3.2	Daftar Sampel Penelitian.....	33
3.3	Operasionalisasi Variabel.....	36
3.4	Alternative Jawaban.....	39
3.5	Hasil Perhitungan Validitas.....	43
3.6	Hasil Perhitungan Reliabilitas.....	45
3.7	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	48
3.8	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Determinasi.....	49
3.9	Jadwal Penelitian.....	51
4.1	Tanggapan Responden Mengenai Kejelasan Mengenai Kebijakan Di Kantor Kecamatan 66	
4.2	Tanggapan Responden Mengenai Kejelasan Mengenai Tugas Setiap Pegawai di Kantor Kecamatan.....	68
4.3	Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Melaksanakan Tugas Sesuai Standar.....	70
4.4	Tanggapan Responden Mengenai Pemantauan Secara Langsung Oleh Camat Terhadap Kerja Pegawai di Kantor Kecamatan.....	72
4.5	Tanggapan responden Mengenai Pemantauan Secara Tidak Langsung Oleh Camat Terhadap Pegawai Kerja Pegawai di Kantor Kecamatan.....	74
4.6	Tanggapan Responden Mengenai Pelaporan Tertulis Hasil Pemantauan Secara Tidak Langsung Dari Pegawai.....	76
4.7	Tanggapan Responden Mengenai Pelaporan Lisan Hasil Pemantauan Pelaksanaan Langsung Dari Pegawai.....	78
4.8	Tanggapan Responden Mengenai Melaksanakan Pemeriksaan Kebenaran Daftar Hadir	80
4.9	Tanggapan Responden Mengenai Tidak Adanya Evaluasi Di Kecamatan.....	82
4.10	Tanggapan Responden Mengenai Adanya Pemantauan Yang Dilakukan Oleh Pemimpin 84	
4.11	Tanggapan Responden Mengenai Memberikan Teguran Terhadap Pegawai Yang Mangkir .....	86
4.12	Tanggapan Responden Mengenai Penerapan Sanksi Terhadap Pegawai Yang Melakukan Penyimpangan.....	88

4.13	Tanggapan Responden Mengenai Adanya Sanksi Yang Tegas.....	90
4.14	Tanggapan Responden Mengenai Adanya Perbaikan Dan Penyempurnaan Terhadap Prosedur Pelaksanaan Pengendalian.....	92
4.15	Akumulasi Tanggapan Responden Mengenai Pengawasan.....	94
4.16	Tanggapan Responden Mengenai Adanya Perlengkapan Dan Peralatan Yang Digunakan 97	
4.17	Tanggapan Responden Mengenai Tersedianya Tempat Parkir Untuk Sepeda Motor Di Kecamatan Margahayu.....	99
4.18	Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Memberikan Kenyamanan Dan Kemudahan Saat Melayani.....	101
4.19	Tanggapan Responden Mengenai Kepedulian Pegawai Tinggi Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pemohon.....	103
4.20	Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Ramah Dalam Melayani Pemohon.....	105
4.21	Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Yang Diberikan Akurat.....	107
4.22	Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Pegawai Untuk Melayani Sangat Baik	109
4.23	Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Cepat Dalam Melayani Kebutuhan Masyarakat .....	111
4.24	Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Sigap Dalam Melayani Keluhan Konsumen 113	
4.25	Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Memberi Informasi Terhadap Masyarakat	115
4.26	Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Mengetahui Prosedur Kerja.....	117
4.27	Akumulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan.....	119
4.28	Analisis Regresi Berganda.....	122
4.29	Hasil Analisis Korelasi Ganda.....	124
4.30	Koefisien Determinasi Variabel $X_1, X_2, X_3, X_4$ terhadap $Y$ .....	125
4.31	Hasil Koefisien Determinasi.....	126
4.32	Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t).....	127
4.33	Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-Sama (uji f).....	129

## DAFTAR GAMBAR

1.1 Kerangka pemikiran.....	10
3.1 Paradigma penelitian.....	35
3.2 Garis kontinum.....	41

