

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Kegunaan Penelitian .....	6
1.6 Kerangka Pemikiran .....	7
1.7 Hipotesis .....	15
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>18</b>
2.1 Organisasi .....	18
2.1.1 Pengertian Organisasi .....	18
2.1.2 Unsur-Unsur Organisasi.....	18
2.1.3 Organisasi sebagai Ilmu Administrasi .....	20
2.2 Manajerial .....	20
2.2.1 Pengertian Manajerial .....	20
2.2.2 Tipe-Tipe Manajerial .....	22
2.2.3 Fungsi Manajerial .....	26
2.2.4 Dimensi Manajerial .....	32
2.2.5 Manajerial Camat.....	33
2.3 Pelayanan Masyarakat .....	36

2.3.1 Pengertian Pelayanan Masyarakat .....	36
2.3.2 Fungsi Pelayanan Masyarakat.....	40
2.3.3 Klasifikasi Pelayanan Masyarakat .....	42
2.3.4 Asas Pelayanan Masyarakat .....	48
2.3.5 Prinsip Pelayanan Masyarakat .....	52
2.3.6 Standar Pelayanan Masyarakat .....	56
2.3.7 Indikator Pelayanan Masyarakat .....	59
2.4 Pengaruh Manajerial Camat Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat .....	61
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>63</b>
3.1 Metode Penelitian .....	63
3.2 Populasi dan Sampel .....	64
3.3 Jenis Data .....	67
3.4 Variabel Penelitian .....	68
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	70
3.6 Teknik Analisis Data.....	72
3.7 Tempat dan Jadwal Penelitian.....	83
<b>BAB IV HASIL DATA PENELITIAN .....</b>	<b>85</b>
4.1 Kondisi Penelitian .....	85
4.1.1 Sejarah Kecamatan Cijeungjing .....	85
4.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Cijeungjing 2013.....	87
4.1.3 Struktur Organisasi Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis Tahun 2013..	88
4.1.4 Visi dan Misi.....	88
4.1.5 Karakteristik Masyarakat di Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis .....	90
4.2 Analisis Data Penelitian .....	90

4.2.1 Tanggapan Responden terhadap Manajerial Camat dan Kualitas Pelayanan Masyarakat.....	90
4.2.2 Pengujian Validitas Dan Reliabilitas.....	100
4.2.2.1 Pengujian Validitas .....	100
4.2.2.2 Pengujian reliabilitas .....	102
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	103
4.2.3.1 Uji Normalitas .....	103
4.2.3.2 Uji Multikolinieritas .....	105
4.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	106
4.2.4 Analisis regresi ganda .....	108
4.2.5 Analisis Korelasi Ganda (R) .....	110
4.2.6 Analisis Determinasi ( $R^2$ ) .....	113
4.2.7 Uji Hipotesis .....	114
4.2.7.1 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t).....	114
4.2.7.2 Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F).....	116
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>118</b>
5.1 Kesimpulan .....	118
5.2 Saran.....	119
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>121</b>
<b>Lampiran –Lampiran.....</b>	<b>123</b>



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG