

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iv

DAFTAR TABEL vi

DAFTAR GAMBAR ix

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Identifikasi Masalah 9

C. Rumusan Masalah 9

D. Tujuan Penelitian 9

E. Manfaat Hasil Penelitian 10

F. Kerangka Pemikiran 11

G. Hipotesis 14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 15

A. Penelitian Terdahulu 15

B. Kajian Tentang Administrasi Publik 20

C. Kajian Tentang Manajemen Sumber Daya Manusia 21

D. Kajian Tentang Variabel Penelitian 23

E. Hubungan Antar Variabel Penelitian 28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
A. Metode Penelitian	29
B. Populasi dan Sampel	30
C. Variabel Penelitian	33
D. Teknik Pengumpulan Data	35
E. Teknik Pengolahan Data	36
F. Tempat dan Waktu Penelitian	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Gambaran Umum Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi	43
B. Karakteristik Responden	48
C. Data Jawaban Responden	53
D. Uji Validitas	75
E. Uji Realibilitas	78
F. Pengujian Hipotesis	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	85
A. Kesimpulan	85
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan dan Realisasi Waktu Kantor Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi	3
Tabel 1.2 Jadwal Masuk dan Pulang Kerja Kantor Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi	4
Tabel 1.3 Data Persentase Kehadiran Pegawai Negeri Sipil (PNS) Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi Periode Januari – Desember 2019	5
Tabel 1.4 Persentase Perilaku Kerja dan Capaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) Kantor Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Data Pegawai Kantor Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi	31
Tabel 3.2 Operasional Variabel	33
Tabel 3.3 Skala Likert	36
Tabel 3.4 Pedoman Menentukan Tingkat Keandalan Instrumen Ukuran dari Cronbach	38
Tabel 3.5 Waktu Penelitian	42
Tabel 4.1 Karakteristik Respoonden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	50
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja	51

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4.7 Kriteria Penilaian Berdasarkan Persentase	54
Tabel 4.8 Interpretasi Variabel X dan Y	55
Tabel 4.9 Dimensi Disiplin Waktu	56
Tabel 4.10 Dimensi Disiplin Kerja	57
Tabel 4.11 Dimensi Tangibles (Berwujud)	58
Tabel 4.12 Dimensi Reliability (Kehandalan)	59
Tabel 4.13 Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)	59
Tabel 4.14 Dimensi Assurance (Jaminan)	60
Tabel 4.15 Dimensi Emphaty (Empati)	61
Tabel 4.16 Persentase Keseluruhan dari Variabel Disiplin Kerja Pegawai (X) dan Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)	62
Tabel 4.17 Tangibles (Berwujud)	64
Tabel 4.18 Reliability (Kehandalan)	65
Tabel 4.19 Responsiveness (Daya Tanggap)	65
Tabel 4.20 Assurance (Jaminan)	66
Tabel 4.21 Emphaty (Empati)	67
Tabel 4.22 Persentase Keseluruhan dari Kualitas Pelayanan Publik	68
Tabel 4.23 Hasil Pengujian Validitas Variabel Disiplin Kerja Pegawai (X) dan Kualitas Pelayanan Publik (Y)	76
Tabel 4.24 Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan Publik	77

Tabel 4.25 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Disiplin Kerja Pegawai (X) 78

Tabel 4.26 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) 78

Tabel 4.27 Hasil Pengujian Reliabilitas Kualitas Pelayanan Publik 79

Tabel 4.28 Model Summary 80

Tabel 4.29 Coefficients^a 82



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi	14
Gambar 4.1 Paradigma Hipotesis Variabel Disiplin Kerja Pegawai (X) dengan Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)	80
Gambar 4.2 Uji Signifikansi Koefisien Korelasi Variabel Disiplin Kerja Pegawai (X) Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)	84

