

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

ABSTRAK

RIWAYAT HIDUP

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

BAB 1 : PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	9
1.3. Rumusan Masalah.....	10
1.4. Tujuan Penelitian.....	10
1.5. Kegunaan Penelitian.....	11
1.6. Kerangka Pemikiran.....	11
1.7. Hipotesis Penelitian.....	19

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Administrasi Pemerintahan.....	23
2.1.1 Pengertian Administrasi Pemerintahan.....	23
2.1.2 Teori Administrasi Pemerintahan.....	23
2.1.3 Asas-Asas Administrasi Pemerintahan.....	27
2.1.4 Fungsi Administrasi Pemerintahan.....	32
2.2. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	35
2.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	35
2.2.2 Fungsi-Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	39
2.2.3 Jenis-Jenis Pegawai.....	41
2.2.4 Dimensi Dan Indikator Manajemen Sumber Daya Manusia.....	47
2.3. Kualitas Pelayanan kepegawaian.....	50

2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	50
2.3.2 Karakteristik Dan Prinsip Kualitas Pelayanan.....	51
2.3.3 Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	57
2.3.4 Dimensi Dan Indikator Kualitas Pelayanan.....	59
2.4. Hubungan Konseptual manajemen sumber daya manusia dengan Kualitas Pelayanan Publik.....	62

BAB III : PROSEDUR DAN LANGKAH PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian.....	66
3.2. Populasi dan Sampel.....	67
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	69
3.4. Operasionalisasi Variabel.....	71
3.5. Teknik pengolahan data.....	73
3.5.1 Metode Perhitungan <i>SPSS (Statistical Package For Social Sciences)</i>	75
3.5.2 Uji Validitas.....	76
3.5.3 Uji Realibilitas.....	77
3.5.4 Analisis Koefesien Determinasi.....	79
3.5.5 Uji Hipotesis.....	80

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang.....	83
4.1.1 Tugas Pokok dan Fungsi Badan Kepegawaian Daerah.....	88
4.1.2. Data Pegawai Badan Kepegawaian Daerah Berdasarkan Berbagai Karakteristik.....	95
4.2. Pengolahan Data.....	98
4.2.1. Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia Di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang.....	98
4.2.2. Kualitas Pelayanan pegawai Di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tangerang.....	126

4.3. Uji hipotesis dan pembahasa pengaruh manajemen sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan kepegawaian di badan kepegawaian daerah kabupaten tangerang.....	129
4.3.1. Analisis Hasil Uji Validitas.....	131
4.3.2. Analisis Hasil Uji Reliabilitas.....	136
4.3.3. Hasil Uji asumsi Klasik.....	138
4.3.3.1 Uji Normalitas.....	138
4.3.3.2 Uji Homoskedastisitas.....	139
4.3.3.3 Uji Multikolinearitas.....	141
4.3.3.4 Analisis Hasil Regresi Berganda.....	141
4.3.3.5 Analisis Hasil Koefisien Determinasi.....	145
4.3.3.6 Analisis Hasil Uji Hipotesis.....	146

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	154
5.2. Saran –Saran.....	156
Daftar Pustaka	159
Lampiran-Lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	54
Tabel 3.2	Alternatif Jawaban Dan Bobot Nilai Pernyataan	77
Tabel 3.3	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	78
Tabel 3.5	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Determinasi .	78
Tabel 4.1	Data Pegawai Berdasarkan Tingkat Golongan	79
Tabel 4.2	Jumlah Pegawai Bkd Kab Tangerang Menurut Esselon	80
Tabel 4.3	Jumlah Pegawai Bkd Kab Tangerang Menurut Jenis Kelamin.....	82
Tabel 4.4	Jumlah Pegawai Bkd Kab Tangerang Berdasarkan Pendidikan	85
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Mengenai Perencanaan.....	87
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Mengenai Rekrutmen	90
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Mengenai Seleksi Pegawai	92
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Mengenai Pengembangan Pegawai	94
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Mengenai Evaluasi	97
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Mengenai MSDM	
Tabel 4.11	Kriterian Penilaian Manajemen Sumber Daya Manusia	
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Mengenai Tangibles	99
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Mengenai Reliability	101
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Mengenai Responsivinees	
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Mengenai Assurance	
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Mengenai MSDM	
Tabel 4.17	Kriteria Penilaian Kualitas Pelayanan Kepegawaian	
Tabel 4.18	Interpretasi Nilai r	

Tabel 4.19 Uji Validitas Variable Manajemen Sumber Daya Manusia
Tabel 4.20 Uji Validitas Variable Kualitas Pelayanan Kepegawaian
Tabel 4.21 Hasil Perhitungan Validitas
Tabel 4.22 Uji Reliabilitas Variable Manajemen Sumber Daya Manusia
Tabel 4.23 Uji Reliabilitas Variable Kualitas Pelayanan Kepegawaian
Tabel 4.24 Koefisien Regresi dan Uji Signifikansi
Tabel 4.25 Hasil Koefisien Determinasi Variable X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 Terhadap Y
Tabel 4.26 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Determinasi
Tabel 4.27 Koefisien Regresi
Tabel 4.33 Hasil Uji F

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Bagan Kerangka Berpikir	13
Gambar 3.1. Garis Kontinum	51
Gambar 4.1. Bagan Struktur Organisasi BKD Kabupaten Tangerang.....	68
Gambar 4.2. Normalitas Data	
Gambar 4.3. Uji Heteroskedastisitas	
Gambar 4.4. Histogram	