

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Rumusan Masalah	7
1.4. Tujuan penelitian	8
1.5. Kegunaan Penelitian	8
1.6. Kerangka Pemikiran	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1. Deskripsi Konseptual	14
2.1.1. Administrasi Publik	14
2.1.2. Manajemen Sumber Daya Manusia	17
2.1.3. Insentif Pegawai	24
2.1.4. Pelayanan Publik	34
2.1.5. Kualitas Pelayanan Publik	41

2.1.6. Sistem Upah dalam Islam	45
2.1.7. Teori Penghubung antara Insentif dengan Kualitas Pelayanan	47
2.2. Penelitian Terdahulu	48
2.3. Hipotesis	51
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	54
3.1 Metode Penelitian	54
3.2 Populasi dan Sampel.....	55
3.3 Jenis Data	56
3.4 Teknik Pengumpulan Data	56
3.5 Teknik Pengolahan Data	57
3.6 Pengujian Validitas dan Reabilitas.....	59
3.7. Teknik Analisis Data	60
3.8. Variabel Penelitian	62
3.9. Pengujian Hipotesis	65
3.10. Tempat dan Waktu Penelitian	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	68
4.1. Deskripsi Data.....	68
4.1.1. Deskripsi Data Variabel X (Insentif Pegawai)	68
4.1.2. Deskripsi Data Variabel Y (Kualitas Pelayanan Publik).....	77
4.2. Pengujian Hipotesis	84
4.2.1. Hasil Uji Instrumen Penelitian	84
4.2.2. Hasil Uji Analisis Data	87
4.2.3. Hasil Uji Hipotesis	91
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian	98

4.3.1. Analisis Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di RSUD Otto Iskandar Di Nata Soreang.....	98
4.3.2. Analisis Pengaruh Lama Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di RSUD Otto Iskandar Di Nata Soreang	99
4.3.3. Analisis Pengaruh Kebutuhan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di RSUD Otto Iskandar Di Nata Soreang.....	101
4.3.4. Analisis Pengaruh Senioritas terhadap Kualitas Pelayanan Publik di RSUD Otto Iskandar Di Nata Soreang	102
4.3.5. Analisis Pengaruh Keadilan dan Kelayakan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di RSUD Otto Iskandar Di Nata Soreang	104
4.3.6. Analisis Pengaruh Evaluasi Jabatan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di RSUD Otto Iskandar Di Nata Soreang.....	105
4.3.7. Analisis Pengaruh Insentif Pegawai terhadap Kualitas pelayanan Publik di RSUD Otto Iskandar Di Nata Soreang.....	106
BAB VPENUTUP.....	108
5.1. Simpulan.....	108
5.2. Saran-Saran	109
5.2.1. Saran Akademik.....	109
5.2.2. Saran Bagi Instansi	110
5.2.3. Saran Kebijakan.....	110
DAFTAR PUSTAKA	111
DAFTAR LAMPIRAN	115
RIWAYAT HIDUP	129

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 RSUD di Kabupaten Bandung Indeks Kepuasan Masyarakat	4
Tabel 1.2 Standar Mutu Pelayanan hal	5
Tabel 3.1 Alternatif Jawaban Responden	58
Tabel 3.2 Interpretasi Koefisien Korelasi	61
Tabel 3.3 Operasioanl Variabel Penelitian	63
Tabel 3.4 Jadwal penelitian	67
Tabel 4.1 Jawaban responden mengenai kinerja pegawai	69
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Mengenai Lama Kerja	70
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Mengenai Kebutuhan Pegawai	71
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Senioritas	72
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Lama Kerja	73
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Lama Kerja	74
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang Insentif Pegawai	74
Tabel 4.8 Jawaban Responden Mengenai Tangible	78
Tabel 4.9 Jawaban Responden Mengenai Reliabel	80
Tabel 4.10 Jawaban Responden Mengenai Responsiveness	81
Tabel 4.11 Jawaban Responden Mengenai Assurance	81
Tabel 4.12 Jawaban Responden Mengenai Empati	82
Tabel 4.13 Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan Publik	83
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Insentif Pegawai (Variabel X)	86
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas Insentif Pegawai (Variabel Y)	87
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Reliabilitas	88

Tabel 4.17 Koefisien Korelasi	89
Tabel 4.18 Analisis Regresi Linier Sederhana	90
Tabel 4.19 Koefisien Regresi	91
Tabel 4.20 Koefisien Determinasi	92
Tabel. 4.21 Hasil Uji Parsial (Uji t) Kinerja Pegawai	93
Tabel. 4.22 Hasil Uji Parsial (Uji t) Lama Kerja	94
Tabel. 4.23 Hasil Uji Parsial (Uji t) Kebutuhan Pegawai	95
Tabel. 4.24 Hasil Uji Parsial (Uji t) Senioritas	96
Tabel. 4.25 Hasil Uji Parsial (Uji t) Keadilan dan Kelayakan	96
Tabel. 4.26 Hasil Uji Parsial (Uji t) Evaluasi Jabatan	97
Tabel 4.27 Hasil Uji F (Simultan)	98



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran hal	13
Gambar 4.1 Garis KontiniumVariabel Insnetif Pegawai	76
Gambar 4.2 Garis KontiniumVariabel Kualitas Pelayanan Publik	84

