

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN

| | |
|-----------------------|-----------|
| ABSTRAK..... | i |
| <i>ABSTRACT</i> | <i>ii</i> |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR TABEL..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiii |

BAB I PENDAHULUAN

| | | |
|-----|-----------------------------------|----|
| 1.1 | Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| 1.2 | Rumusan Masalah..... | 11 |
| 1.3 | Maksud Dan Tujuan Penelitian..... | 12 |
| | 1.3.1. Maksud Penelitian..... | 12 |
| | 1.3.2. Tujuan Penelitian..... | 12 |
| 1.4 | Kegunaan Penelitian..... | 12 |

BAB II TINJAUAN TEORITIS, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

| | | |
|-----|-----------------------------------|----|
| 2.1 | Pengawasan..... | 14 |
| | 2.1.1 Pengertian Pengawasan | 14 |
| | 2.1.2 Tujuan Pengawasan..... | 19 |

| | | |
|-------|---|----|
| 2.1.3 | Macam-macam Pengawasan..... | 20 |
| 2.1.4 | Prinsip Pengawasan..... | 24 |
| 2.1.5 | Jenis-Jenis Pengawasan..... | 25 |
| 2.1.6 | Ciri-Ciri Pengawasan..... | 27 |
| 2.1.7 | Langkah Pengawasan..... | 28 |
| 2.1.8 | Pelaksanaan Pengawasan..... | 28 |
| 2.2 | Kualitas Pelayanan Publik..... | 33 |
| 2.2.1 | Konsep Pelayanan Publik..... | 33 |
| 2.2.2 | Konsep Kualitas Pelayanan Publik..... | 39 |
| 2.2.3 | Pengertian Kualitas Pelayanan..... | 45 |
| 2.3 | Pemerintahan di Daerah..... | 50 |
| 2.3.1 | Pengertian Pemerintah | 50 |
| 2.3.2 | Pengertian Pemerintahan..... | 51 |
| 2.3.3 | Pengertian Pemerintahan Daerah | 52 |
| 2.3.4 | Asas-Asas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah | 52 |
| 2.4 | Kerangka Pemikiran Dan Hipotesis..... | 53 |
| 2.4.1 | Kerangka Pemikiran..... | 53 |
| 2.4.2 | Hipotesis..... | 62 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | | |
|-------|---|----|
| 3.1 | Desain Penelitian..... | 63 |
| 3.2 | Metode, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data..... | 63 |
| 3.2.1 | Metode Penelitian..... | 63 |
| 3.2.2 | Sumber dan Teknik Pengumpulan Data..... | 64 |
| 3.3 | Populasi Dan Sampel Penelitian | 67 |
| 3.4 | Metode Analisis Data..... | 70 |
| 3.4.1 | Pengujian Validitas Dan Reliabilitas Data..... | 70 |
| 3.4.2 | Pengujian Hipotesis..... | 72 |

| | |
|---|----|
| 3.5 Lokasi dan Lamanya Penelitian | 76 |
|---|----|

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|------------|
| 4.1 Hasil Penelitian..... | 78 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 79 |
| 4.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi..... | 79 |
| 4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Kuningan..... | 88 |
| 4.1.4 Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 89 |
| 4.1.5 Uji Validitas..... | 89 |
| 4.1.6 Uji Reabilitas..... | 91 |
| 4.2 Analisis Deskriptif Variabel Pengawasan..... | 92 |
| 4.3 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan..... | 106 |
| 4.4 Analisis Pengaruh Pengawasan Terhadap Kualitas Pelayanan..... | 123 |
| 4.5 Kesimpulan Statistik..... | 126 |
| 4.6 Interpretasi Hasil Penelitian..... | 127 |

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

| | |
|-----------------------------|-----|
| 5.1. Simpulan..... | 131 |
| 5.2. Saran-Saran..... | 132 |
| 5.1.1. Saran Teoritis | 132 |
| 5.1.2. Saran Praktis..... | 132 |

| | |
|---------------------|-----|
| DAFTAR PUSTAKA..... | 134 |
|---------------------|-----|

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

