

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PENGESAHAN	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	7
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Kegunaan Penelitian.....	8

BAB II TINJAUAN TEORITIS, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Teoritis	10
2.1.1 Pengertian Pengendalian	10
2.1.2 Tujuan Pengendalian	11
2.1.3 Prinsip-Prinsip Pengendalian.....	12
2.1.4 Sifat dan Waktu Pengendalian.....	13
2.1.5 Macam-Macam Penegndalian	14
2.1.6 Faktor dan Elemen Pengendalian	14
2.1.7 Jenis-Jenis Pengendalian	15
2.1.8 Asas-Asas Pengendalian.....	16
2.1.9 Langkah-Langkah Pengendalian	18

2.2	Kualitas Pelayanan	18
2.2.1	Pengertian Pelayanan Publik	18
2.2.2	Asas Pelayanan Publik	20
2.2.3	Standar Pelayanan Publik	22
2.2.4	Unsur-Unsur Pelayanan Publik	24
2.2.5	Faktor Pendukung Pelayanan	25
2.2.6	Penyelenggara Pelayanan Publik.....	27
2.2.7	Kualitas Pelayanan Publik.....	29
2.3	Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	35
2.3.1	Kerangka Pemikiran	35
2.3.2	Hipotesis	41

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian.....	42
3.2	Metode Penelitian.....	43
3.3	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.3.1	Sumber Data Penelitian	45
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data	45
3.4	Operasionalisasi Variabel.....	48
3.5	Populasi dan Sampel Penelitian	50
3.5.1	Populasi	50
3.5.2	Sampel.....	50
3.6	Metode Analisis Data	52
3.6.1	Pengujian Validitas Alat Ukur Penelitian.....	52
3.6.2	Pengujian Reliabilitas	53
3.7	Pengujian Hipotesis.....	55
3.8	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	59

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	60
4.1.1	Gambaran Umum Kota Cimahi.....	61

4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	62
4.2.1 Uji Validitas.....	63
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	65
4.3 Analisis Deskriptif Variabel Pengendalian	66
4.4 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	82
4.5 Analisis Pengaruh Pengendalian Terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi.....	108
4.5.1 Perhitungan Koefisien Determinasi	109
4.5.2 Uji Hipotesis.....	110
4.6 Kesimpulan Statistik	112
4.7 Interpretasi Hasil Penelitian	113

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	116
5.2 Saran.....	117

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP