

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN ORSINILITAS DAN PUBLIKASI .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah .....	6
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	6
1.2.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.4.1 Kegunaan Teoritis .....	7
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA,KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....</b>	<b>9</b>
2.1 Kajian Pustaka.....	9
2.1.1 Manajemen .....	9
2.1.1.1 Pengertian manajemen .....	9
2.1.1.2 Fungsi-fungsi Manajemen .....	10
2.1.1.3 Tingkatan Manajemen.....	11
2.1.1.4 Bidang-bidang Manajemen .....	14
2.1.1.5 Peran-peran dalam Manajemen .....	15
2.1.2 Manajemen Pemerintahan .....	16
2.1.3 Perilaku Birokrasi .....	17
2.1.3.1 Pengertian Perilaku Birokrasi.....	17
2.1.3.2 Indikator Perilaku Birokrasi .....	19

2.1.4	Budaya Organsasi .....	20
2.1.4.1	Pengertian Budaya Organisasi .....	20
2.1.4.2	Fungsi Budaya Organisasi .....	21
2.1.4.3	Indikator Budaya Organisasi .....	22
2.1.5	Kualitas Pelayanan Publik.....	23
2.1.5.1	Pengertian Kualitas Pelayanan Publik .....	23
2.1.5.2	Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	25
2.1.5.3	Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan .....	26
2.1.5.4	Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan .....	27
2.1.5.5	Indikator Kualitas Pelayan Publik .....	28
2.2	Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	29
2.3	Kerangka Pemikiran .....	32
2.3.1	Hubungan perilaku birokrasi dengan kualitas pelayanan publik..	32
2.3.2	Hubungan Budaya Organisasi dengan kualitas pelayanan publik.....	34
2.3.3	Hubungan perilaku birokrasi dan budaya organisasi terhadap pelayanan publik.....	34
2.4	Hipotesis .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>38</b>
3.1	Metode Yang Digunakan .....	38
3.2	Desain Penelitian .....	38
3.3	Operasionalisasi Variabel .....	39
3.4	Populasi dan Sampel .....	40
3.4.1	Populasi .....	40
3.4.2	Sampel .....	40
3.5	Alat pengumpulan data.....	41
3.6	Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	41
3.6.1	Pengaruh Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (X1 terhadap Y) .....	41
3.6.2	Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (X2 terhadap Y).....	42
3.6.3	Pengaruh Perilaku Birokrasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (X1, X2 terhadap Y) .....	42
3.7	Uji Validitas dan Reabilitas.....	42

3.7.1	Uji Validitas .....	42
3.7.2	Uji Reabilitas .....	43
3.8	Tempat dan Waktu Penelitian .....	44
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	45
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	45
4.1.1.1	Sejarah singkat Kecamatan Banjar.....	45
4.1.1.2	Struktur organisasi dan Job deskripsi .....	46
4.1.2	Karakteristik responden.....	53
4.1.3	Deskripsi Variabel yang di teliti .....	55
4.1.3.1	Deskripsi Variabel perilaku birokrasi Kecamatan Banjar Kota Banjar .....	55
4.1.3.2	Deskripsi budaya organisasi Kecamatan Banjar Kota Banjar.....	68
4.1.3.3	Deskripsi Variabel kualitas pelayanan publik berdasarkan persepsi masyarakat Kecamatan Banjar Kota Banjar .....	81
4.1.4	Pembuktian hipotesis.....	95
4.2	Pembahasan .....	99
4.2.1	Analisis pengaruh perilaku birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan .....	99
4.2.2	Analisis pengaruh budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan .....	100
4.2.3	Analisis pengaruh perilaku birokrasi dan budaya organisasi tberpengaruh kualitas pelayanan .....	103
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>106</b>
5.1	Simpulan .....	106
5.2	Saran .....	106
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>108</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Hasil Pra survey terhadap kualitas pelayanan publik pada Kecamatan Banjar .....	3
Tabel 1.2 Hasil Pra Survey Perilaku Birokrasi Kecamatan Banjar Kota Banjar .....	4
Tabel 1.3 Hasil Pra Survey Budaya Organisasi Kecamatan Banjar Kota Banjar .....	5
Tabel 2.1 Hasil penelitian terdahulu .....	29
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	39
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian .....	44
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden.....	53
Tabel 4.2. Tingkat Pendidikan .....	54
Tabel 4.3. Umur .....	54
Tabel 4.4. Pedoman Interpretasi.....	55
Tabel 4.5. Aparatur pemerintah di Kecamatan Banjar selalu menyelesaikan tugasnya dengan baik dan tepat waktu .....	56
Tabel 4.6. Pegawai di instansi pemerintah menunjukkan kepedulian terhadap dampak dari setiap kebijakan yang mereka ambil .....	56
Tabel 4.7. Pelayanan publik di Kecamatan Banjar selalu tanggap dalam menanggapi keluhan masyarakat.....	57
Tabel 4.8. Setiap pengajuan atau pertanyaan masyarakat mendapat respons cepat dari pihak birokrasi .....	58
Tabel 4.9. Aparatur pemerintah selalu menjalankan tugas sesuai janji dan komitmen yang telah dibuat .....	58
Tabel 4.10. Pemerintah konsisten menjalankan kebijakan tanpa terpengaruh oleh tekanan eksternal .....	59
Tabel 4.11. Petugas selalu memprioritaskan pelayanan kepada masyarakat di atas kepentingan pribadi .....	60
Tabel 4.12. Kebijakan dan layanan publik di Kecamatan Banjar tidak berubah-ubah tanpa alasan yang jelas.....	60
Tabel 4.13. Pegawai instansi pemerintah menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat yang kurang mampu.....	61
Tabel 4.14. Aparatur pemerintah aktif memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi masyarakat .....	62
Tabel 4.15. Petugas selalu hadir tepat waktu dalam melaksanakan pelayanan public .....	62

Tabel 4.16. Semua layanan administrasi dan kebijakan dijalankan sesuai prosedur yang telah ditetapkan .....	63
Tabel 4.17. Aparatur pemerintah di Kecamatan Banjar berani mengambil keputusan yang bermanfaat bagi masyarakat, meskipun berisiko .....	64
Tabel 4.18. Pegawai pemerintah tidak ragu melaporkan praktik yang tidak sesuai dengan aturan .....	64
Tabel 4.19. Rekapitulasi Hasil Penelitian tentang Variabel Perilaku birokrasi .....	65
Tabel 4.20. Pedoman Interpretasi .....	67
Tabel 4.21. Pedoman Interpretasi .....	68
Tabel 4.22. Pegawai Kecamatan Banjar memiliki keyakinan dalam menyelesaikan pekerjaan.....	69
Tabel 4.23. Pegawai Kecamatan Banjar memiliki keyakinan dalam pengambilan keputusan pada saat menyelesaikan pekerjaan.....	69
Tabel 4.24. Pegawai Kecamatan Banjar memiliki keyakinan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu .....	70
Tabel 4.25. Pegawai Kecamatan Banjar memiliki sikap yang tegas terhadap tanggungjawab yang menjadi tugas pokok dan fungsinya .....	71
Tabel 4.26. Pegawai Kecamatan Banjar mentaati peraturan sebagaimana yang telah ditetapkan didalam aturan organisasi pekerjaannya .....	71
Tabel 4.27. Adanya peraturan yang tertulis secara jelas yang harus ditaati oleh <i>stakeholder</i> kecamatan .....	72
Tabel 4.28. Pegawai Kecamatan Banjar mampu mengelola emosi pada saat banyak pekerjaan yang harus diselesaikan .....	73
Tabel 4.29. Pegawai Kecamatan Banjar mampu menyalurkan emosi kedalam hal-hal yang positif.....	73
Tabel 4.30. Pegawai Kecamatan Banjar mampu mengevaluasi emosinya sehingga menjadi masukan dan tenaga dalam menyelesaikan pekerjaannya .....	74
Tabel 4.31. Pegawai Kecamatan Banjar menjadikan emosi sebagai dorongan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditentukan.....	75
Tabel 4.32. Pegawai Kecamatan Banjar mampu menyelesaikan pekerjaan tanpa harus diberi tahu oleh pimpinan (Camat).....	75
Tabel 4.33. Pegawai Kecamatan Banjar berinisiatif untuk menyelesaikan pekerjaan walaupun itu masih ada jarak dengan batas waktu yang ditentukan.....	76

Tabel 4.34.	Pegawai Kecamatan Banjar berinisiatif menyelesaikan pekerjaan secara tim agar pekerjaan cepat selesai .....	77
Tabel 4.35.	Pegawai Kecamatan Banjar berinisiatif mencari solusi yang lebih tepat jika pekerjaan yang dihadapi terasa berat .....	77
Tabel 4.36.	Rekapitulasi Hasil Penelitian tentang Variabel budaya organisasi.....	78
Tabel 4.37.	Pedoman Interpretasi.....	80
Tabel 4.38.	Pedoman Interpretasi.....	81
Tabel 4.39.	Apakah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan Banjar selalu sesuai dengan jadwal dan prosedur yang telah ditetapkan .....	82
Tabel 4.40.	Apakah masyarakat Kecamatan Banjar merasa pelayanan administrasi publik diberikan secara konsisten dan akurat tanpa kesalahan.....	82
Tabel 4.41.	Apakah pelayanan di Kecamatan Banjar selalu diberikan tepat waktu tanpa keterlambatan yang berlebihan .....	83
Tabel 4.42.	Apakah petugas pelayanan di Kecamatan Banjar tanggap terhadap keluhan atau pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat.....	84
Tabel 4.43.	Apakah masyarakat merasa mendapatkan bantuan atau solusi dengan cepat saat membutuhkan informasi atau layanan di Kecamatan Banjar .....	84
Tabel 4.44.	Apakah petugas pelayanan memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami kepada masyarakat .....	85
Tabel 4.45.	Apakah masyarakat merasa aman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kecamatan Banjar.....	86
Tabel 4.46.	Apakah petugas pelayanan di Kecamatan Banjar memiliki kemampuan dan kompetensi yang memadai dalam memberikan pelayanan public.....	86
Tabel 4.47.	Apakah petugas pelayanan bersikap profesional dalam melaksanakan tugasnya	87
Tabel 4.48.	Apakah petugas pelayanan di Kecamatan Banjar menunjukkan sikap peduli terhadap kebutuhan dan kondisi masyarakat .....	88
Tabel 4.49.	Apakah masyarakat merasa diperlakukan dengan ramah dan sopan selama mendapatkan pelayanan di Kecamatan Banjar .....	88
Tabel 4.50.	Apakah fasilitas fisik di kantor Kecamatan Banjar, seperti ruang tunggu dan loket pelayanan, sudah memadai dan nyaman bagi masyarakat .....	89
Tabel 4.51.	Apakah sarana pendukung, seperti papan informasi atau akses ke teknologi, tersedia dan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan di Kecamatan Banjar .....	89

Tabel 4.52. Apakah lingkungan kantor Kecamatan Banjar bersih, tertata, dan nyaman untuk dikunjungi masyarakat.....	90
Tabel 4.53. Rekapitulasi Hasil Penelitian tentang Variabel Kualitas Pelayanan .....	90
Tabel 4.54. Pedoman Interpretasi .....	91
Tabel 4.55. Koefisien .....	95
Tabel 4.56. Nilai Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi .....	97
Tabel 4.57. Analisis Varian ( <i>Analysis of Varians</i> ).....	97

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Paradigma Penelitian.....	36
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	38
Gambar 4.1 Hasil Penelitian .....	98