

## DAFTAR ISI

### Lembar Persetujuan

### Lembar Pernyataan

Abstrak.....	i
Kata Pengantar .....	iii
Daftar Riwayat Hidup .....	v
Daftar Isi .....	vi
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar .....	x

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Pelayanan .....	9
2.1.1 Konsep Pelayanan Publik.....	11
2.1.2 Karakteristik Pelayanan Publik.....	12
2.1.3 Standar Pelayanan Publik.....	14
2.1.4 Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....	15
2.1.5 Kualitas Pelayanan Publik.....	17
2.1.6 Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik .....	18
2.1.7 Indikator pelayanan Publik .....	21
2.2 Kepuasan Masyarakat.....	23
2.2.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan masyarakat .....	24
2.2.2 Indikator Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat .....	25
2.3 Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat .....	26
2.4 Penelitian terdahulu.....	28
2.5 Kerangka Berpikir.....	30
2.6 Hipotesis.....	32

### BAB III METODE PENELITIAN

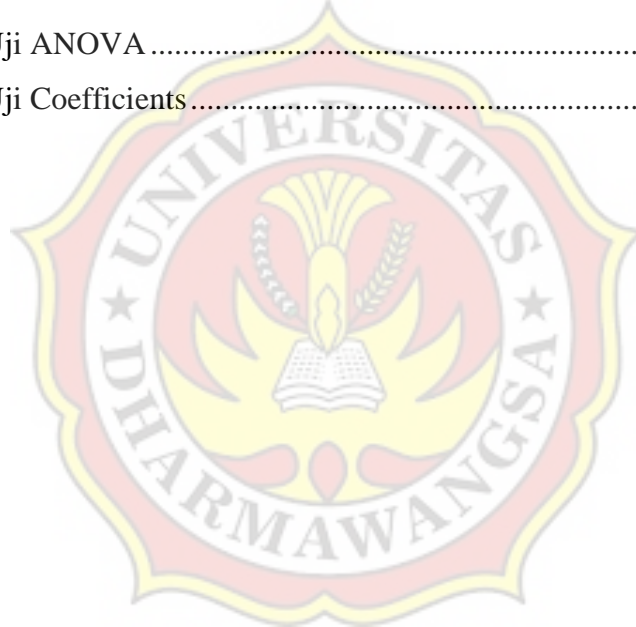
3.1 Bentuk Penelitian .....	34
-----------------------------	----

3.2 Jenis Dan Sumber Data .....	34
3.3 Lokasi Penelitian.....	35
3.4 Uji Reabilitas.....	35
3.5 Teknik Dan Instrumen Pengumpulan Data .....	36
3.6 Populasi Dan Sampel .....	38
3.7 Defenisi Oprasional.....	40
3.8 Teknik Analisis data.....	42
3.9 Analisi Regresi Berganda.....	44
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Sejarah Kantor Camat Medan Barat .....	46
4.1.1 Visi Dan Misi Kantor Camat Medan Barat.....	46
4.1.2 Letak Geografis Dan Luas Kantor Camat Medan Barat .....	48
4.1.3 Demografi Kantor Camat Medan Bara .....	48
4.1.4 Kondisisosial Kantor Camat Medan Barat.....	48
4.1.5 Tenaga Kerja Masyarakat Medan Barat.....	49
4.1.6 Tugas Pokok Dan Fungsi Kantor Camat Medan Barat.....	49
4.1.7 Struktur Organisasi Tata Kerja Kantor Camat Medan Barat .....	51
4.1.8 Uraian Tugas Bagian Umum Kantor Camat Medan Barat .....	52
4.1.9 Standar Oprasional Prosedur (SOP) Pengurusan Surat Keterangan .....	53
4.2 Hasil Penelitian .....	54
4.3 Uji Kualitas Data.....	66
4.4 Uji Hipotesis Data.....	71
4.5 Uji Analisis Regresi Berganda.....	74
4.6 Bahasan / Interpretasi Hasil Penelitian .....	77
<b>BAB V Penutup</b>	
5.1 Kesimpulan .....	80
5.2 Saran.....	82
<b>Daftar Pustaka</b>	
<b>Lampiran Angket</b>	
<b>Daftar Pustaka</b>	
<b>Lampiran Surat Telah Selesai Riset</b>	
<b>Lampiran Berita Acara Bimbingan</b>	

## Daftar Tabel

2.5 Tabel Penelitian Terdahulu .....	28
3.4 Tabel Skala Likert .....	40
4.1.10 Tabel Standar Operasional Prosedur ( SOP ) Pengurusan Surat Keterangan .....	55
4.1 Tabel Presentase Penduduk Berdasarkan Agama .....	51
4.2 Tabel Distribusi Responden Berdasarkan Umur .....	57
4.3 Tabel Distribusi Responden Berdasarkan jenis Kelamin .....	57
4.4 Tabel Petugas Sudah Melakukan Dengan Mudah, Nyaman, Disiplin, dan Dapat Di Mengerti dalam Memberikan Pelayanan .....	58
4.5 Tabel Petugas Sudah Memberikan Pelayanan Dengan Standar pelayanan Yang Jelas Sesuai Dengan Keahlian Dan Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Yang Terpercaya .....	58
4.6 Tabel Petugas Memberikan pelayanan Yang Sigap, Tanggap, Terarah Dan Cermat Dalam Membantu Menyediakan Pelayanan .....	59
4.7 Tabel Petugas Memberikan Pelayanan Dengan Tepat Waktu, Kepastian Pelayanan Dan tidak Di Oper-Oper Untuk Mendapatkan Pelayanan .....	59
4.8 Tabel Petugas Bersikap Ramah, Selalu Tersenyum, Sopan, Ingin Tahu Dalam Memberikan Kepada Masyarakat .....	60
4.9 Tabel Prosedur pelayanan Dapat Di Pahami Terbuka, Mudah Di Akses Sederhana Dan Tidak Berbelit-Belit .....	61
4.10 Tabel Persyaratan teknis pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undang dan persyaratan pelayanan tidak mempersulit masyarakat dalam pengurusan pelayanan .....	61
4.11 Tabel Persyaratan teknis pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undang dan persyaratan pelayanan tidak mempersulit masyarakat dalam pengurusan pelayanan .....	62
4.12 Tabel Petugas mematuhi undang-undang untuk memperhatikan hak masyarakat dalam menyelesaikan suatu persoalan dengan ketentuan pelayanan .....	62
4.13 Tabel Petugas tidak membedakan hak masyarakat baik itu suku ras, agama, golongan dan status sosial .....	63

4.14 Tabel Nilai Jawaban Responden Terhadap Variabel Bebas (X) Pelayanan dan Variabel Teterik (Y) Kepuasan Masyarakat.....	64
4.15 Tabel Uji Kualitas Correlations .....	66
4.16 Tabel Kualitas Y Correlations.....	69
4.17 Tabel Uji Reabilitas Case Processing Summary .....	70
4.18 Tabel Uji <i>Realibility Statistics</i> .....	71
4.19 Tabel Uji Item-Total Statistics .....	71
4.20 Tabel Uji <i>Case Processing Summary</i> .....	71
4.21 Tabel Uji Reliability Statistics .....	72
4.22 Tabel Uji Item-Total Statistics .....	72
4. 23 Tabel Coefficients .....	73
4.24 Tabel Uji ANOVA .....	74
4.25 Tabel Uji Coefficients.....	77



## Daftar Gambar

1.1 Gambar Laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan DI Balai Penelitian Teknologi Bahan Alam Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia .....	4
1.2 Gambar Kerangka Berpikir.....	33
1.3 Gambar Struktur Organisasi Tata Kerja Kantor Camat Medan Barat .....	53
1.4 Gambar Normal Probability Plot .....	79

