

## DAFTAR ISI

	<b>Hal</b>
<b>Lembar Pengesahan</b> .....	i
<b>Lembar Pernyataan</b> .....	ii
<b>Kata Pengantar</b> .....	iii
<b>Abstrak</b> .....	v
<i>Abstract</i> .....	vii
<b>Daftar Isi</b> .....	ix
<b>Daftar Tabel</b> .....	xiv
<b>Daftar Gambar</b> .....	xv
<b>Daftar Lampiran</b> .....	xvi

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1. <b>Latar Belakang Masalah</b> .....	1
1.2. <b>Identifikasi Masalah</b> .....	9
1.3 <b>Batasan Masalah</b> .....	9
1.4 <b>Rumusan Masalah</b> .....	10
1.5. <b>Tujuan Penelitian</b> .....	10
1.6. <b>Manfaat Penelitian</b> .....	11

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

<b>2.1 Kajian Literatur</b> .....	13
2.1.1. <b>Pelayanan Publik</b> .....	13
2.1.2. <b>Disiplin</b> .....	53

2.1.3. Kompetensi Sumber Daya Manusia .....	70
2.1.4 Sarana Dan Prasarana Pelayanan .....	74
<b>2.2.Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....</b>	<b>85</b>

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Kerangka Penelitian.....	92
3.2 Hipotesis Penelitian .....	94
3.3 Desain Penelitian .....	94
3.4 Lokasi Dan Objek Penelitian .....	95
3.4.1 Lokasi Penelitian .....	95
3.4.2.Objek Penelitian .....	95
3.4.3 Waktu Penelitian.....	95
3.5. Definisi Operasional Variabel Dan Pengukuran Variabel .....	95
3.5.1 Definisi Operasional Variabel Dan Pengukuran Variabel Disiplin.....	95
3.5.2. Definisi Operasional Variabel Dan Pengukuran Variabel Kompetensi SDM.....	96
3.5.3 Definisi Operasional Variabel Dan Pengukuran Variabel Sarana Prasarana .....	97
3.5.4. Definisi Operasional Variabel Dan Pengukuran Variabel Pelayanan Publik .....	98
3.6. Metode Pengambilan Data Dan Pengambilan Sampel.....	99
3.6.1. Metode Pengumpulan Data .....	99
1. Observasi .....	100

2. Kuesiner.....	100
3.6.2 Pengambilan Sampel .....	101
3.7 Metode Analisis Data.....	102
3.7.1 Uji Validitas Instrumen .....	102
3.7.2 Uji Reliabilitas Instrumen.....	103
3.7.3 Uji Normalitas .....	103
3.7.4 Analisa Regresi Linear Berganda.....	104
3.7.5 Teknik Pengujian Hipotesis.....	104
1. Uji t.....	105
2. Koefisien Determinasi.....	105

## **BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

<b>4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....</b>	<b>107</b>
4.1.1 Sejarah BPS Provinsi Banten .....	107
4.1.2 Visi, Misi dan Moto BPS Provinsi Banten .....	109
4.1.3 Tugas, Fungsi dan Kewenangan BPS Provinsi Banten.....	110
4.1.4 Nilai Inti BPS Provinsi Banten .....	111
<b>4.2 Karakteristik Responden dan Hasil Jawaban Responden.....</b>	<b>113</b>
4.2.1 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	113
4.2.2 Gambaran Responden Berdasarkan Usia .....	114
4.2.3 Hasil Jawaban Responden.....	114
1. Aplikasi Data Hasil Penelitian Variabel Disiplin( $X_1$ ) .....	114
2. Aplikasi Data Hasil Penelitian Varabel Kompetensi SDM	

(Variabel X2) .....	116
3. Aplikasi Data Hasil Penelitian Varabel Sarana Prasarana (X3) .....	118
4. Aplikasi Data Hasil Penelitian Varabel Kualitas Pelayanan	
Statistik Terpadu (Y) .....	119
<b>4.3 Hasil Pengolahan Data</b> .....	121
4.3.1. Uji Validitas .....	121
1. Hasil Uji Validitas Variabel Disiplin (X <sub>1</sub> ) .....	122
2. Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi SDM (X <sub>2</sub> ) .....	122
3. Hasil Uji Validitas Variabel Sarana Prasarana (X3) .....	123
4. Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Statistik Terpadu (Y) .....	124
4.3.2. Uji Realibilitas .....	124
1. Hasil Uji Realibilitas Variabel Disiplin ( X <sub>1</sub> ) .....	125
2. Hasil Uji Realibilitas Variabel Kompetensi SDM ( X <sub>2</sub> ) .....	125
3. Hasil Uji Realibilitas Variabel Sarana Prasarana (X3) .....	125
4. Hasil Uji Realibilitas Variabel Pelayanan Statistik Terpadu (Y) .....	126
<b>4.4 Pembahasan</b> .....	126
4.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda .....	127
4.4.2 Model Summary .....	129
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
<b>A. Kesimpulan</b> .....	130
<b>B. Saran</b> .....	131

**DAFTAR PUSTAKA .....134**

**DAFTAR TABEL**

**DAFTAR GAMBAR**

**DAFTAR LAMPIRAN**