

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR GRAFIK	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Lokasi dan Waktu Penelitian	7
1.5 Kegunaan Penelitian.....	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian Good Governance	9
2.1.1. Tujuan Good Governance	10
2.1.1.1. Prinsip-prinsip Good Governance.....	10
2.1.1.2. Prinsip-prinsip Good Government Governance.....	13

2.1.2. Pengertian Pelayanan Publik	15
2.1.2.1 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	16
2.1.2.2 Azas Pelayanan Publik	18
2.1.2.3 Kualitas Pelayanan Publik.....	20
2.1.2.4 Standar Pelayanan Publik.....	23
2.1.2.5 Bentuk-bentuk Pelayanan Publik	24
2.2 <i>Review</i> Penelitian Terdahulu.....	25
2.3 Kerangka Pemikiran.....	27
2.3.1. Hubungan Penerapan Good Government Governance (X) dengan Kualitas Pelayanan Publik (Y).....	28
2.4 Hipotesis.....	31
 BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	
3.1. Objek Penelitian	33
3.1.1. Populasi Penelitian	33
3.1.2. Sampel Penelitian.....	34
3.2. Metode Penelitian.....	35
3.2.1. Teknik Pengumpulan Data	36
3.2.2. Operasionalisasi Variabel.....	37
3.2.2.1 Pengukuran Variable	41

3.2.2.2 Transformasi Data	42
3.2.3. Metode Analisis Data	44
3.2.3.1 Uji Validitas	44
3.2.3.2 Uji Realibilitas.....	45
3.2.4. Analisis Deskriptif	47
3.2.5. Pemilihan dan Perhitungan Tes Statistik.....	48
3.2.5.1 Uji Normalitas	49
3.2.5.2 Uji Heterokedastisitas	50
3.2.6. Analisis Korelasi Pearson	51
3.2.7. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	53
3.2.8. Pengujian Hipotesi Secara Parsial (Uji t).....	54
3.2.9. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	55
3.2.10. Penetapan Tingkat Signifikan (α)	55

BAB VI HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelian	56
4.1.1. Karakteristik Responden	56
4.1.2. Uji Validitas dan Realibilitas	58
4.1.3. Analisis Deskriptif	61

4.1.3.1. Tanggapan Responden mengenai <i>Good Government Governance</i>	63
4.1.3.2. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Publik.....	69
4.1.4. Uji Asumsi Klasik	76
4.1.4.1 Uji Normalitas	76
4.1.4.2 Uji Heterorkedastisitas	78
4.1.5. Analisis Korelasi Pearson.....	80
4.1.6. Analisis Regresi Linier Sederhana	81
4.1.7. Uji Koefesien Korelasi (R).....	82
4.1.8. Uji Koefesien Determinasi (<i>R Square</i>)	83
4.1.9. Pengujian Hipotesis (Uji T).....	84
4.2. Pembahasan.....	86
4.2.1 Pengaruh Penerapan Good Government Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.....	86

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan	114
5.2. Saran.....	115

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN