

## DAFTAR ISI

<b>Halaman</b>	
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Pembatasan Masalah .....	5
1.4 Rumusan Masalah .....	6
1.5 Tujuan Penelitian .....	6
1.6 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kerangka Teoritis .....	8
2.1.1 Pengertian <i>Good Governance</i> .....	8
2.1.2 Pelayanan Publik .....	18
2.2 Penelitian Terdahulu .....	27
2.3 Kerangka Berfikir .....	28
2.4 Hipotesis .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	30
3.2 Populasi dan Sampel .....	30
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	31
3.4 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional .....	31

3.4.1 Variabel Penelitian .....	31
3.4.2 Defenisi operasional .....	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.6 Teknik Analisis Data .....	34
3.6.1 Uji Validitas .....	34
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	35
3.6.3 Uji Normalitas .....	35
3.6.4 Model Analisis Data .....	36
3.6.5 Uji <i>R Square</i> .....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Hasil Penelitian .....	38
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	38
4.1.2 SKPD Kecamatan yang menjadi Objek Penelitian ....	38
4.1.3 Klasifikasi Data .....	39
4.1.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Data .....	41
4.1.5 Uji Normalitas .....	43
4.1.6 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	44
4.1.7 Uji <i>R Square</i> .....	45
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	46
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	49
5.2 Saran .....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>50</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

**DAFTAR TABEL**

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel 4.1 SKPD objek penelitian .....	38
Tabel 4.2. Klasifikasi Data Variabel Pelaksanaan Prinsip-prinsip <i>Good Governance</i> .....	38
Tabel 4.3. Klasifikasi Data Variabel Pelayanan Publik .....	39
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas .....	40
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas .....	41
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas .....	42
Tabel 4.8 Hasil Regresi Linier Sederhana .....	44
Tabel 4.9 Hasil Analisis Koefisien Determinasi .....	45

**DAFTAR GAMBAR**

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir .....	28
Gambar 4.1 Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual .....	43



THE  
*Character Building*  
UNIVERSITY

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran A

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Tabulasi Data Variabel *Good Governance*
- Lampiran 3 Tabulasi Data Variabel Pelayanan Publik
- Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel *Good Governance*
- Lampiran 5 Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Pelayanan Publik
- Lampiran 6 Hasil Output SPSS
- Lampiran 7 Nilai-Nilai  $r$  Product Moment

### Lampiran B

- Lampiran 1 Permohonan Judul skripsi
- Lampiran 2 Nota Tugas
- Lampiran 3 Surat Keterangan Izin Penelitian dari Jurusan
- Lampiran 4 Surat Keterangan Izin Penelitian dari Fakultas
- Lampiran 5 Surat Izin Penelitian dari BALITBANG Pemerintah Kota Medan
- Lampiran 6 Surat selesai mengadakan penelitian dari BALITBANG Pemerintah Kota Medan