

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah .....	8
1.4 Rumusan Masalah .....	8
1.5 Tujuan Penelitian .....	8
1.6 Manfaat Penelitian .....	8
1.6.1 Secara Teoritis.....	8
1.6.2 Secara Praktis .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KAJIAN TEORI, DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>10</b>
1.1 Tinjauan Pustaka .....	10
1.2 Kajian Teori .....	15
1.2.1 Konsep Good Governance .....	15
1.2.2 Definisi Governance.....	16
1.2.3 Definisi Good Governance .....	17
1.2.4 Prinsip-Prinsip Good Governance .....	19
1.2.5 Definisi Pelayanan Publik .....	23
1.2.6 Definisi Kualitas.....	24
1.2.7 Definisi Kualitas Pelayanan .....	26
1.2.8 Ukuran Kualitas Pelayanan .....	26
1.2.9 Hubungan Good Governance dengan pelayanan publik.....	30
2.3 Kerangka Konsep.....	30

2.4 Hipotesis .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	34
3.2 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	35
3.3 Definisi Variabel Penelitian .....	35
3.3.2 Definisi Operasional Variabel .....	35
3.4 Populasi dan Sampel .....	39
3.4.1 Populasi .....	39
3.4.2 Sampel .....	40
3.5 Pengukuran dan Pengamatan Variabel Penelitian .....	41
3.6 Pengumpulan Data .....	41
3.6.1 Kuesioner (Angket) .....	41
3.6.2 Observasi .....	42
3.6.3 Dokumentasi .....	42
3.7 Teknik Analisa Data .....	43
3.7.1 Uji Validitas Data .....	43
3.7.2 Uji Realibilitas .....	44
3.7.3 Uji Normalitas .....	44
3.7.4 Koefisien Korelasi .....	45
3.7.5 Koefisien Determinasi .....	46
3.7.6 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	47
3.7.7 Uji Hipotesis .....	47
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM &amp; HASIL .....</b>	<b>49</b>
4.1 Gambaran Umum Instansi .....	49
4.1.1 Sejarah BAPENDA Kota Tangerang Selatan .....	49
4.1.2 Tugas dan Fungsi .....	51
4.1.3 Struktur Organisasi BAPENDA Kota Tangerang Selatan .....	52
4.2 Hasil Penelitian .....	53
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden .....	53
4.2.2 Deskripsi Variabel Prinsip-Prinsip Good Governance (X) .....	56
4.3 Uji Validitas .....	80
4.4 Uji Realibilitas .....	85
4.5 Uji Normalitas .....	86
4.6 Koefisien Korelasi .....	88
4.7 Koefisien Determinasi .....	89
4.8 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	91
4.9 Uji Hipotesis .....	92
4.10 Uji Koefisien Antar Variabel .....	129

<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>131</b>
5.1 Karakteristik Responden .....	131
5.2 Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan .....	141
5.3 Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.....	149
5.4 Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan .	156
5.5 Analisis Hasil Uji Koefisien antar Variabel.....	158
5.6 Pengoprasian Model.....	159
5.6.1 Identifikasi Koefisien Analisis Jalur .....	159
5.6.2 Model Hasil Akhir Analisis .....	160
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>161</b>
6.1 KESIMPULAN.....	161
6.2 SARAN .....	162
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>163</b>
<b>LAMPIRAN</b>	