

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	iv
ABSTRACT .....	v
INTISARI .....	vi
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Keaslian Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1. Kualitas Pelayanan Publik.....	10
2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik .....	10
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.3 Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik.....	17
2.1.4 Faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Publik	20
2.1.5 Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam .....	23
2.2 Profesionalisme Kerja .....	26
2.2.1 Pengertian Profesionalisme Kerja.....	26
2.2.2 Aspek-Aspek Profesionalisme Kerja.....	29
2.2.3 Ciri-Ciri Profesionalisme Kerja.....	33
2.2.4 Profesionalisme Kerja dalam Perspektif Islam .....	35

2.3 Hubungan Antara Profesionalisme dengan Kualitas Pelayanan.....	38
2.4 Kerangka Konseptual.....	44
2.5 Hipotesis Penelitian .....	46

**BAB III METODE PENELITIAN ..... 47**

3.1 Jenis Penelitian .....	47
3.2 Identifikasi Variabel.....	47
3.3 Definisi Operasional.....	48
3.4 Populasi dan Sampel .....	49
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	49
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	54
3.7 Metode Analisis Data .....	55

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... 58**

4.1 Orientasi Kancah Penelitian.....	58
4.1.1 Gambaran Umum Kota Palembang .....	58
4.1.2 Profil Disdukcapil Palembang.....	59
4.1.3 Visi dan Misi Disdukcapil Palembang .....	59
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Disdukcapil Palembang.....	60
4.1.5 Struktur Organisasi Disdukcapil Palembang .....	62
4.1.6 Jenis Pelayanan Umum Disdukcapil Palembang.....	63
4.2 Persiapan Penelitian .....	64
4.2.1 Persiapan Administrasi .....	64
4.2.2 Persiapan Alat Ukur .....	65
4.2.3 Uji Coba Alat Ukur .....	65
4.2.4 Hasil Uji Coba Alat Ukur .....	67
4.3 Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan Publik.....	67
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Profesionalisme Kerja ....	71
4.5 Pelaksanaan Penelitian .....	73
4.6 Hasil Penelitian .....	73
4.7 Pembahasan.....	78
4.8 Keterbatasan Penelitian .....	84

<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>85</b>
5.1 Simpulan .....	85
5.2 Saran .....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>92</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar2.1 Kerangka Konseptual .....	45
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Disdukcapil .....	62

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 <i>Blueprint</i> Skala Kualitas Pelayanan .....	50
Tabel 3.2 <i>Blueprint</i> Skala Profesionalisme Kerja.....	53
Tabel 4.1 Jenis Pelayanan Umum di Disdukcapil .....	63
Tabel 4.2 <i>Blueprint</i> Skala Kualitas Pelayanan .....	67
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Skala Kualitas Pelayanan.....	70
Tabel 4.4 <i>Blueprint</i> Skala Profesionalisme Kerja.....	71
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Skala Profesionalisme .....	73
Tabel 4.6 Deskripsi Data Penelitian.....	74
Tabel 4.7 Rumus Kategorisasi .....	74
Tabel 4.8 Kategorisasi Skor Skala Kualitas Pelayanan.....	75
Tabel 4.9 Kategorisasi Skor Skala Profesionalisme Kerja .....	75
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas .....	76
Tabel 4.11 Hasil Uji Linieritas .....	77
Tabel 4.12 Hasil Uji Hipotesis .....	77

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keputusan Pembimbing .....	93
2. Surat Izin Penelitian .....	94
3. Surat Balasan Izin Penelitian .....	95
4. Lembar Konsultasi Pembimbing .....	97
5. Lembar Konsultasi Penguji I .....	99
6. Lembar Konsultasi Penguji II .....	100
7. Hasil Cek Turnitin .....	101
8. Daftar Riwayat Hidup .....	102
9. Skala Kualitas Pelayanan .....	103
10. Skala Profesionalisme Kerja .....	108
11. Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Kualitas Pelayanan ....	111
12. Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Profesionalisme .....	125
13. Data Penelitian .....	133
14. Kategorisasi Variabel .....	134
15. Uji Normalitas .....	134
16. Uji Linieritas .....	135
17. Uji Hipotesis.....	136