

DAFTAR ISI

ABSTRAK

LEMBAR PERSETUJUAN

PERNYATAAN ORISINALITAS

RIWAYAT HIDUP

MOTTO

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI v

DAFTAR TABEL ix

DAFTAR GAMBAR xi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 6

1.3 Tujuan Penelitian 7

1.4 Kegunaan Penelitian 8

1.5 Kerangka Pemikiran 10

1.6 Hipotesis 14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 17

2.1 Penelitian Terdahulu 17

2.2 Tinjauan Administrasi Publik 20

2.2.1 Pengertian Administrasi Publik 20

2.2.2 Peran Administrasi Publik 22

2.2.3	Ruang Lingkup Administrasi Publik.....	22
2.3	Tinjauan Kebijakan Publik.....	23
2.3.1	Pengertian Kebijakan	23
2.3.2	Pengertian Kebijakan Publik.....	24
2.3.3	Jenis-jenis Kebijakan Publik.....	25
2.4	Tinjauan Implementasi Kebijakan	26
2.4.1	Pengertian Implementasi Kebijakan	26
2.4.2	Model-Model Implementasi Kebijakan	27
2.5	Tinjauan Kualitas Pelayanan.....	35
2.5.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	35
2.5.2	Standar Pelayanan Publik.....	36
2.5.3	Macam-Macam Pelayanan Publik.....	37
2.5.4	Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik	39
2.5.5	Kualitas Pelayanan Publik.....	40
2.5.6	Dimensi Kualitas Pelayanan	41
2.6	Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).....	47
2.6.1	Pengertian SIAK	47
2.6.2	Tujuan SIAK	50
2.6.3	Peranan SIAK dalam Administrasi Publik.....	51
2.6.4	Manfaat SIAK	51
2.7	Hubungan Implementasi Kebijakan dengan Kualitas Pelayanan	53
BAB III METODE PENELITIAN		55
3.1	Metode Penelitian	55

3.2	Populasi dan Sampel	56
3.2.1	Populasi	56
3.2.2	Sampel	57
3.3	Jenis dan Sumber Data	59
3.3.1	Jenis Data	59
3.3.2	Sumber Data	59
3.4	Variabel Penelitian	60
3.5	Teknik Pengumpulan Data	62
3.6	Teknik Analisis Data	63
3.6.1	Uji Validitasi	65
3.6.2	Uji Reliabilitas	67
3.6.3	Analisis Regresi Berganda	68
3.6.4	Uji Hipotesisi	69
3.6.4.1	Uji t	69
3.6.4.2	Uji F	70
3.6.5	Analisis Koefisien Determinasi	71
3.7	Lokasi dan Jadwal Penelitian	72
3.7.1	Lokasi Penelitian	72
3.7.1.1	Visi dan Misi	74
3.7.1.2	Kondisi Sumber Daya Manusia	74
3.7.1.3	Struktur Organisasi	77
3.7.1.4	Tupoksi	79
3.7.2	Jadwal Penelitian	90

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	92
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian	92
4.1.1 Implementasi Kebijakan.....	92
4.1.2 Kualitas Pelayanan	103
4.1.3 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	116
4.1.3.1 Pengujian Validitas	116
4.1.3.2 Pengujian Reliabilitas.....	118
4.1.4 Analisis Regresi Berganda	121
4.1.5 Uji Hipotesis	122
4.1.5.1 Uji t.....	122
4.1.5.2 Uji f	124
4.1.6 Analisis Koefisien Determinasi	126
4.2 Pembahasan Hasil Perhitungan	127
BAB V PENUTUP	133
5.1 Simpulan	133
5.2 Saran.....	135
DAFTAR PUSTAKA	136
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Laporan pelaksanaan e-ktp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran per tanggal 28 Mei 2017.....	3
Tabel 1.2	Laporan Pelaksanaan Perekaman dan Pencetakan e-ktp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran per tanggal 28 Mei 2017.....	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	61
Tabel 3.2	Alternatif jawaban dan bobot nilai pernyataan	64
Tabel 3.3	Pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi	67
Tabel 3.4	Interpretasi koefisien determinasi	71
Tabel 3.5	Jumlah Penduduk Kabupaten Pangandaran	73
Tabel 3.6	Rekapitulasi pegawai berdasarkan jenis kelamin.....	75
Tabel 3.7	Rekapitulasi pegawai berdasarkan tingkat pendidikan	76
Tabel 3.8	Rekapitulasi pegawai berdasarkan pangkat, golongan dan ruang.....	76
Tabel 3.9	Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran.....	78
Tabel 3.10	Jadwal Penelitian.....	91
Tabel 4.1	Tanggapan responden mengenai karakteristik masalah (n-100).....	93
Tabel 4.2	Tanggapan responden mengenai karakteristik kebijakan (n-100).....	96

Tabel 4.3	Tanggapan responden mengenai lingkungan kebijakan (n-100).....	98
Tabel 4.4	Tanggapan responden mengenai implementasi kebijakan (n-100) ..	100
Tabel 4.5	Tanggapan responden mengenai reliability (handal) (n-100)	103
Tabel 4.6	Tanggapan responden mengenai responsiveness (pertanggung jawaban) (n-100)	106
Tabel 4.7	Tanggapan responden mengenai assurance (jaminan) (n-100).....	108
Tabel 4.8	Tanggapan responden mengenai emphaty (empati) (n-100).....	110
Tabel 4.9	Tanggapan responden mengenai tangibles (terjamah) (n-100).....	112
Tabel 4.10	Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan (n-100)	114
Tabel 4.11	Hasil Perhitungan Validitas Implementasi Kebijakan	117
Tabel 4.12	Hasil Perhitungan Validitas Kualitas Pelayanan	118
Tabel 4.13	Pengujian Realibilitas (X1)	119
Tabel 4.14	Pengujian Realibilitas (X2)	119
Tabel 4.15	Pengujian Realibilitas (X3)	120
Tabel 4.16	Pengujian Realiabilitas Realiability Statisties.....	120
Tabel 4.17	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	121
Tabel 4.18	Hasil Uji t	123
Tabel 4.19	Hasil Analisis Regresi Secara Bersama (Uji f)	125
Tabel 4.20	Koefisien Determinasi	126
Tabel 4.21	Interpretasi Koefisien Determinasi.....	127

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Model Kerangka Pemikiran.....	14
Gambar 3.1	Garis Kontinum	65

