

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	1
DAFTAR ISI	3
DAFTAR GAMBAR	7
DAFTAR TABEL	8
BAB I.....	9
PENDAHULUAN.....	9
1.1 Latar Belakang	9
1.2 Identifikasi Masalah.....	14
1.3 Rumusan Masalah	14
1.4 Tujuan Penelitian	15
1.5 Kegunaan Penelitian	16
1.6 Kerangka Pemikiran.....	17
1.7 Hipotesis	19
BAB II	14
TINJAUAN PUSTASKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Administrasi publik.....	21
2.3 Kebijakan Publik.....	21
2.4 Kompetensi Sumber Daya Manusia.....	22
2.4.1 Pengertian kompetensi	22
2.4.2 Pengertian Sumber Daya Manusia	22
2.4.3 Kompetensi Sumber Daya Manusia	23
2.5 Kualitas Pelayanan Publik	32
2.6 Hubungan antar variabel penelitian	33
BAB III.....	36
OBJEK PENELITIAN DAN METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1 Metode Penelitian.....	36
3.2 Populasi dan Sampel	36
3.2.1 Populasi	36
3.2.2 Sampel.....	37

3.3	Variabel Penelitian dan Operasional Variabel	37
3.4	Sumber Data dan Jenis Data	43
3.4.1	Sumber Data	43
3.4.2	Jenis Data	44
3.5	Teknik Pengumpulan Data	44
3.6	Teknik Pengolahan Data	46
3.6.1	Uji Validitas	47
3.6.2	Uji Realibilitas	48
3.7	Teknik Analisis Data	49
3.7.1	Analisis Regresi Linier Sederhana	49
3.7.2	Analisis Koefisien Korelasi	50
3.7.3	Analisis Koefisien Determinasi	51
3.7.4	Pengujian Hipotesis	52
3.8	Tempat dan Jadwal Penelitian	54
3.8.1	Lokasi Penelitian	54
3.8.2	Jadwal Penelitian	54
. BAB IV	55
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
4.1	Hasil Penelitian	55
4.1.1	Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung	55
1.	Tanggapan Responden Terhadap Kompetensi Melayani	55
2.	Uji Validitas Kompetensi Berprestasi dan Tindakan	57
3.	Uji Reliabilitas Kompetensi Berprestasi dan Tindakan	58
4.	Uji Parsial (Uji t) Kompetensi Berprestasi dan Tindakan	59
4.1.2	Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung	60
1.	Tanggapan Responden Terhadap Kompetensi Melayani	60
2.	Uji Validitas Dimensi Kompetensi Melayani	62
3.	Uji Reliabilitas Dimensi Kompetensi Melayani	63
4.	Uji Parsial (Uji t) Dimensi Kompetensi Melayani	64

4.1.3	Pengaruh kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung	65
1.	Tanggapan Responden Terhadap Kompetensi Memimpin	65
2.	Uji Validitas Dimensi Kompetensi Memimpin	67
3.	Uji Reliabilitas Dimensi Kompetensi Mimimpin	68
4.	Uji Parsial (Uji t) Dimensi Kompetensi Memimpin	69
4.1.4	Pengaruh kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung	70
1.	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Mengelola	70
2.	Uji Validitas Dimensi Mengelola	72
3.	Uji Reliabilitas Dimensi Mengelola	73
4.	Uji Parsial (Uji t) Dimensi Mengelola	73
4.1.5	Pengaruh kompetensi Sumber daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Di kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung	75
1.	Tanggapan Responden Terhadap Kompetensi Berpikir	75
2.	Uji Validitas Dimensi Kompetensi Berpikir	77
3.	Uji Reliabilitas Dimensi Kompetensi Berpikir	78
4.	Uji Parsial (Uji t) Dimensi Kompetensi Berpikir	78
4.1.6	Pengaruh kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Di kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung.	79
1.	Tanggapan Respoden Terhadap Dimensi Kompetensi Kepribadian Yang Efektif	79
2.	Uji Validitas Dimensi Kompetensi Kepribadian Yang Efektif	81
3.	Uji Reliabilitas Dimensi Kompetensi Kepribadian Yang Efektif	83
4.	Uji Parsial (Uji t) Dimensi Kompetensi Kepribadian Yang Efektif.	83
4.1.7	Pengaruh kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung.	84
4.2	Hasil Pembahasan Penelitian	91
4.2.1	Pengaruh Kompetensi Berprestasi dan Tindakan terhadap Kualitas Pelayanan	91
4.2.2	Pengaruh Kompetensi Melayani terhadap Kualitas Pelayanan	93
4.2.3	Pengaruh Kompetensi Memimpin terhadap Kualitas Pelayanan	94

4.2.4	Pengaruh Kompetensi Mengelola terhadap Kualitas Pelayanan	95
4.2.5	Pengaruh Kompetensi Berpikir terhadap Kualitas Pelayanan	96
4.2.6	Pengaruh Kompetensi Kepribadian yang Efektif terhadap Kinerja Kualitas Pelayanan	97
4.2.7	Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan	98
BAB V.....		101
PENUTUP.....		101
5.1	Kesimpulan	101
5.2	Saran	103
DAFTAR PUSTAKA		105



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.2 Garis Kontinum Dimensi Kompetensi Berprestasi dan Tindakan	57
Gambar 4.3 Garis Kontinum Dimensi Kompetensi Melayani.....	62
Gambar 4.4 Garis Kontinum Dimensi Kompetensi Memimpin	66
Gambar 4.5 Garis Kontinum Dimensi Kompetensi Mengelola	71
Gambar 4.6 Garis Kontinum Dimensi Kompetensi Berpikir	76
Gambar 4.7 Garis Kontinum Dimensi Kompetensi Kepribadian yang Efektif	81



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rencana Tingkat Pencapaian Kerja (Target) dan Hasil Kerja Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.1 Penelitian Tedahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1 Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Tanggapan Sampel Mengenai Dimensi Kompetensi Berprestasi dan Tindakan (N=51).....	56
Tabel 4.2 Uji Validitas Dimensi Kompetensi Berprestasi dan Tindakan	58
Tabel 4.3 Hasil Pengujian Reliabilitas Dimensi Kompetensi Berprestasi dan Tindakan (X1).....	59
Tabel 4.4 Hasil Uji Regresi Linear Berganda (X1)	59
Tabel 4.5 Tanggapan Sampel Mengenai Dimensi Kompetensi Melayani (N=51)	61
Tabel 4.6 Uji Validitas Dimensi Kompetensi Melayani	63
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Reliabilitas Dimensi Kompetensi Melayani (X2).....	63
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda (X2)	64
Tabel 4.9 Tanggapan Sampel Mengenai Dimensi Memimpin (N=51)	65
Tabel 4.10 Uji Validitas Dimensi Kompetensi Memimpin	67
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Reliabilitas Dimensi Kompetensi Memimpin (X3)	68
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda (X3)	69
Tabel 4.13 Tanggapan Sampel Mengenai Dimensi Kompetensi Mengelola (N=51).70	70
Tabel 4.14 Uji Validitas Dimensi Kompetensi Mengelola	72
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Reliabilitas Dimensi Kompetensi Mengelola (X4)	73
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda (X4)	73
Tabel 4.17 Tanggapan Sampel Mengenai Dimensi Kompetensi Berpikir (N=51) 75	75
Tabel 4.18 Uji Validitas Dimensi Kompetensi Berpikir	77
Tabel 4.19 Hasil Pengujian Reliabilitas Dimensi Kompetensi Berpikir (X5)	78
Tabel 4.20 Hasil Uji Regresi Linear Berganda (X5)	78
Tabel 4.21 Tanggapan Sampel Mengenai Dimensi Kompetensi Kepribadian yang Efektif (N=51).....	80
Tabel 4.22 Uji Validitas Dimensi Kompetensi Kepribadian yang Efektif	82
Tabel 4.23 Hasil Pengujian Reliabilitas Dimensi Kompetensi Kepribadian yang Efektif (X6)	83
Tabel 4.24 Hasil Uji Regresi Linear Berganda (X6)	83
Tabel 4.25 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	85
Tabel 4.26 Hasil Uji Simultan	88
Tabel 4.27 Hasil Koefisien Determinasi X1, X2, X3, X4, X5, X6 Terhadap Y	89
Tabel 4.28 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Determinasi	91