

ABSTRAKS

Eki Endrian : **“Pengaruh Implementasi Kebijakan Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung”**.

Implementasi kebijakan merupakan tahapan yang sangat penting dalam keseluruhan struktur kebijakan, karena melalui prosedur ini proses kebijakan secara keseluruhan dapat dipengaruhi tingkat keberhasilan pencapaian tujuannya. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang signifikan dalam kemajuan instansi, jika kualitas pelayanan publik belum optimal maka tujuan implementasi kebijakan tidak akan tercapai. Dengan adanya implementasi kebijakan diharapkan kualitas pelayanan publik dapat meningkat kualitasnya dan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui besaran pengaruh komunikasi, sumber daya dan struktur birokrasi secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah untuk variable X menggunakan teori Edward III dalam Leo Agustino (2012) yaitu komunikasi, sumberdaya, dan struktur birokrasi, sedangkan untuk variable Y menggunakan teori Sedarmayanti (2009) yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode asosiatif atau hubungan fungsional, dikarenakan permasalahan yang diteliti merupakan pengaruh yang ditimbulkan oleh salah satu variabel terhadap variabel lain yang dianalisis secara terstruktur, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan dokumen-dokumen. Teknik pengambilan sampel yaitu dengan menggunakan *sampel jenuh* dari 22 populasi diambil keseluruhannya, teknik pengumpulan dan analisis datanya dengan angket kuesioner dan studi pustaka.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka didapatkan hasil bahwa dengan uji validitas dan reliabelitas semuanya menunjukkan valid dan reliabel dengan nilai r table sebesar 0.404, sedangkan dengan menggunakan penghitungan koefisien *korelasi person* dan analisis regresi berganda diperoleh implementasi kebijakan memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik, untuk uji koefisien determinasi menunjukkan pengaruh yang cukup tinggi sebesar 40,3% sedangkan sisanya sebesar 59,7% dipengaruhi oleh variabel lain. Dan dengan pengujian t dan f kedua-duanya secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan antara implementasi kebijakan terhadap kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci : Implementasi Kebijakan dan Kualitas Pelayanan Publik