

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK.....i

KATA PENGANTAR.....ii

DAFTAR ISI.....v

DAFTAR TABEL.....x

DAFTAR LAMPIRAN.....xvi

### **BAB I. PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah.....1

1.2 Identifikasi Masalah.....8

1.3 Rumusan Masalah.....9

1.4 Tujuan penelitian .....9

1.5 Kegunaan penelitian .....10

1.6 Kerangka Pemikiran.....11

1.7 Hipotesis.....15

### **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Kinerja Pegawai .....17

2.1.1 Pengertian Kinerja.....17

2.1.2 Pegawai .....20

2.1.3 Kinerja Pegawai .....20

2.1.4	Dimensi Kerja .....	21
2.1.5	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi .....	23
2.1.6	Faktor-faktor yang Dapat Mempengaruhi Pengukuran Kinerja .....	27
2.2	Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Akta Kelahiran .....	29
2.2.1	Pengertian Kualitas .....	29
2.2.2	Pengertian Pelayanan .....	31
2.2.3	Pengertian Kualitas Pelayanan .....	33
2.2.4	Pelayanan dalam Pembuatan Akta kelahiran .....	34
2.3	Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas pelayanan .....	40
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN</b>		
3.1	Metode Penelitian .....	42
3.2	Jenis data .....	42
3.3	Populasi dan Sampel .....	43
3.3.1	Populasi .....	43
3.3.2	Sampel .....	44
3.4	Variabel Penelitian .....	45
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.6	Pengolahan Data .....	48
3.6.1	Pengukuran Data .....	48
3.6.2	Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen .....	49
3.6.2.1	Uji Validitas .....	50
3.6.2.2	Uji Reabilitas .....	52
3.6.3	Uji Asumsi Klasik .....	53
3.6.3.1	Uji Normalitas .....	53
3.6.3.2	Uji Multikolinieritas .....	55

3.6.3.3 Uji Lineritas .....	56
3.6.4 Analisis Regresi Linier .....	57
3.6.4.1 Analisis Regresi Linier Sederhana .....	57
3.6.4.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	59
3.6.5 Analisis Korelasi Ganda .....	60
3.6.6 Analisis Koefisien Determinasi .....	61
3.6.7 Uji Hipotesis .....	61
3.6.7.1 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t) .....	61
3.6.7.2 Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F) .....	63
3.7 Jadwal dan Tempat Penelitian .....	64
<b>BAB VI. HASIL PENELITIAN</b>	
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	66
4.1.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang .....	66
4.1.2 Visi Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang .....	69
4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.....	70
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang .....	77
4.2 Deskripsi Data .....	81
4.2.1 Deskripsi Responden .....	81
4.2.2 Pengolahan Data .....	84
4.2.2.1 Pengujian Syarat Statistik .....	84
4.2.2.2 Interpretasi Data .....	87

4.2.2.3 Penyajian Data Variabel Kinerja Pegawai (X) .....	88
4.2.2.4 Penyajian Data Variabel Kualitas Pelayanan (Y) .....	95
4.2.2.5 Uji Asumsi Klasik .....	97
4.2.2.6 Analisis Regresi Linier Sederhana .....	103
4.2.2.7 Analisis Regresi Linier Berganda .....	104
4.2.2.8 Analisis Korelasi Sederhana .....	106
4.2.2.9 Analisis Korelasi Ganda (R) .....	108
4.2.2.10 Analisis Determinasi .....	109
4.3 Pengujian Hipotesa Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang .....	110
4.3.1 Uji Koefien Regresi Secara Parsial (Uji t) .....	110
4.3.2 Uji Koefien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F) .....	112
 <b>BAB V. PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	114
5.2 Saran .....	115
DAFTAR PUSTAKA .....	xiii



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Pemohon Pembuatan Akta Kelahiran Periode Januari S/D Desember 2012 Kabupaten Sumedang .....	7
Tabel 1.2	Tabel Kerangka Pemikiran .....	14
Tabel 1.3	Tabel Paradigma Pembangunan .....	14

Tabel 3.1	Jumlah Pemohon Pembuatan Akta Kelahiran Periode Januari S/D Desember 2012 Kabupaten Sumedang .....	44
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel Penelitian (Kinerja Pegawai – X) .....	45
Tabel 3.3	Operasionalisasi Variabel Penelitian (Kualitas Pelayanan-Y) .....	46
Tabel 3.4	Alternatif Jawaban dan Bobot Nilai / Skor 53 .....	49
Tabel 3.5	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi .....	60
Tabel 3.6	Jadwal Penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang .....	64
Tabel 4.1	Struktur Organisasi .....	70
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	81
Tabel 4.3	Responden berdasarkan pekerjaan .....	82
Tabel 4.4	Karakteristik responden berdasarkan umur .....	83
Tabel 4.5	Hasil uji validitas variabel Kinerja Pegawai (X) .....	84
Tabel 4.6	Hasil uji validitas variabel Kedisiplinan (Y) .....	85
Tabel 4.7	Hasil Uji Reabilitas Variabel Kinerja Pegawai (X) .....	86
Tabel 4.8	Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y) .....	87
Tabel 4.9	Tanggapan Responden mengenai Kualitas Pekerja (n=99) .....	88
Tabel 4.10	Tanggapan Responden mengenai Kuantitas Pekerja (n=99) .....	90
Tabel 4.11	Tanggapan Responden mengenai Ketepatan Waktu (n=99) .....	91
Tabel 4.12	Tanggapan Responden mengenai Kinerja Pegawai (n=99) .....	93

Tabel 4.13	Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan .....	95
Tabel 4.14	Hasil Uji Normalitas .....	96
Tabel 4.15	Hasil Uji Multikoleniritas .....	99
Tabel 4.16	Nilai VIF .....	100
Tabel 4.17	Anova Linearitas kualitas pekerja terhadap kualitas pelayanan .....	101
Tabel 4.18	Anova Linearitas kuantitas terhadap kualitas pelayanan .....	101
Tabel 4.19	Anova Linearitas ketepatan waktu terhadap kualitas pelayanan .....	102
Tabel 4.20	Koefisien Regresi Sederhana .....	103
Tabel 4.21	Koefisien Regresi Berganda .....	104
Tabel 4.22	Analisis Korelasi Sederhana .....	106
Tabel 4.23	Model Summary Korelasi Ganda .....	108
Tabel 4.24	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi .....	108
Tabel 4.25	Koefisien Determinasi Variabel $X_1, X_2, X_3$ dan $Y$ .....	109
Tabel 4.26	Hasil Koefisien Determinasi .....	110
Tabel 4.26	Hasil Uji t .....	111
Tabel 4.27	Hasil Uji F .....	112