

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Hasil Penelitian.....	9
E. Kerangka Pemikiran.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
A. Penelitian Terdahulu.....	14
B. Landasan Teori .....	17
1. Impementasi Kebijakan.....	17
2. Dimensi Implementasi Kebijakan.....	18
3. Kualitas Pelayanan.....	20
4. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	22
5. Hubungan Variabel Implementasi Kebijakan dan Variabel Kualitas Pelayanan .....	24
6. Administrasi Kependudukan .....	25
C. Hipotesis.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>29</b>
A. Metode Penelitian.....	29
B. Jenis Data Penelitian .....	29

C. Populasi dan Sampel.....	31
D. Teknik Pengumpulan Data.....	32
E. Operasional Variabel.....	33
F. Teknik Analisis dan Pengolahan Data.....	35
G. Tempat dan Waktu Penelitian .....	42
<b>BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
A. Kondisi Objektif Lokasi Penelitian .....	44
B. Analisis dan Pengolahan Data Penelitian.....	46
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	67
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>74</b>
A. Simpulan .....	74
B. Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>81</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>104</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Ringkasan Indikator Kinerja Disdukcapil Kota Bandung (2023).....	4
Tabel 2. 1 Matriks Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	33
Tabel 3. 2 Skor dan Alternatif Jawaban Responden.....	35
Tabel 3. 3 Distribusi Nilai $r^{\text{tabel}}$ Signifikansi 5% dan 1%.....	36
Tabel 3. 4 Pengukuran Tingkat Reliabilitas.....	38
Tabel 3. 5 Interpretasi Koefisien Determinasi.....	42
Tabel 3. 6 Waktu Penelitian.....	43
Tabel 4. 1 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4. 2 Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Atas Dimensi Komunikasi.....	49
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Atas Dimensi Sumber Daya.....	49
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Atas Dimensi Sikap Pelaksana.....	49
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Atas Dimensi Struktur Birokrasi.....	50
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Atas Variabel X.....	50
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Atas Dimensi Fisik.....	52
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Atas Dimensi Keandalan.....	52
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Atas Dimensi Daya Tanggap.....	52
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Atas Dimensi Jaminan.....	53
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Atas Dimensi Empati.....	53
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Tanggapan Responden Atas Dimensi Variabel Y.....	54
Tabel 4. 14 Uji Validitas Variabel X.....	56
Tabel 4. 15 Uji Validitas Variabel Y.....	56
Tabel 4. 16 Uji Reliabilitas Variabel X.....	57
Tabel 4. 17 Uji Reliabilitas Variabel Y.....	58
Tabel 4. 18 Hasil Uji Normalitas.....	59
Tabel 4. 19 Hasil Uji Linearitas.....	60
Tabel 4. 20 Hasil Uji Multikolinearitas.....	61
Tabel 4. 21 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	63
Tabel 4. 22 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	64

Tabel 4. 23 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda..... 65

Tabel 4. 24 Hasil Uji Koefisien Determinasi ..... 67



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Penduduk Kelurahan Sukapada (2017-2024).....	4
Gambar 3. 1 Garis Kontinum.....	35
Gambar 4. 1 Tampilan Kelurahan Sukapada berdasarkan Google Maps.....	42
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Kelurahan Sukapada .....	45
Gambar 4. 3 Garis Kontinum Variabel X .....	51
Gambar 4. 4 Garis Kontinum Variabel Y .....	54
Gambar 4. 5 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	62



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. SK Skripsi.....	81
Lampiran 2. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian .....	82
Lampiran 3. Tabulasi Data Variabel X.....	83
Lampiran 4. Tabulasi Data Variabel Y .....	87
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Variabel X.....	91
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	91
Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X.....	92
Lampiran 8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y .....	92
Lampiran 9. Hasil Uji Normalitas .....	92
Lampiran 10. Hasil Uji Linearitas .....	93
Lampiran 11. Hasil Uji Multikolinearitas .....	94
Lampiran 12. Hasil Uji Heterokedastisitas .....	94
Lampiran 13. Hasil Uji Hipotesis (Uji T) .....	95
Lampiran 14. Hasil Uji Hipotesis (Uji F).....	95
Lampiran 15. Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	95
Lampiran 16. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	96
Lampiran 17. Pedoman Kuesioner .....	96
Lampiran 18. Surat Izin Penelitian/Penyebaran Kuesioner .....	102
Lampiran 19. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner Online .....	103