

ABSTRAK

LEMBAR PENGESAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

BAB 1 PENDAHULUAN



| | |
|------------------------------------|----|
| A. Latar Belakang Penelitian | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 7 |
| C. Rumusan Masalah | 8 |
| D. Tujuan Penelitian | 8 |
| E. Kegunaan Penelitian | 9 |
| F. Kerangka Pemikiran | 10 |
| G. Hipotesis Penelitian | 15 |

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

| | |
|---|----|
| A. Penelitian Terdahulu | 17 |
| B. Administrasi Publik | 21 |
| C. Kebijakan Publik | 24 |
| D. Pelimpahan Wewenang | 26 |
| E. Kualitas Pelayanan Publik | 30 |
| F. Hubungan Pelimpahan Wewenang dengan Kualitas | |

| | |
|------------------------|----|
| Pelayanan publik | 31 |
|------------------------|----|

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|---------------------------------------|----|
| A. Metode penelitian | 33 |
| B. Populasi dan Sampel | 34 |
| C. Operasional Penelitian | 37 |
| D. Teknik Pengumpulan Data | 43 |
| E. Teknik Analisa Data | 45 |
| F. Uji Hipotesis | 55 |
| G. Jadwal dan Tempat Penelitian | 58 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| A. Kondisi Objek Penelitian | 59 |
| B. Pengaruh <i>Authority</i> /Wewenang Terhadap Kualitas Pelayanan | 64 |
| C. Pengaruh <i>Responsibility</i> /Tanggung Jawab Terhadap Kualitas Pelayanan | 71 |
| D. Pengaruh <i>Accountability</i> /Akuntabilitas Terhadap Kualitas Pelayanan | 77 |
| E. Pengaruh Pelimpahan Wewenang Terhadap Kualitas Pelayanan .. | 84 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|--------------------|-----|
| A. Kesimpulan..... | 110 |
| B. Saran..... | 111 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Jumlah asset menurut laporan kinerja instansi pemerintah pada tahun 2018 di kantor kecamatan Cileunyi | 5 |
| Tabel 1.2 Jumlah pegawai berdasarkan pendidikan..... | 7 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 19 |
| Tabel 3.1 Jumlah Populasi Penelitian | 35 |
| Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian | 37 |
| Tabel 3.3 Alternatif Jawaban dan Nilai Gradasi Angket | 46 |
| Tabel 3.4 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefesiensi Korelasi | 51 |
| Tabel 4.1 Luas Wilayah Kecamatan Cileunyi..... | 60 |
| Tabel 4.2 Nama Jabatan di Kantor Kecamatan Cileunyi | 62 |
| Tabel 4.3 Pegawai Non PNS | 63 |
| Tabel 4.4 Jenis-jenis Pelayanan..... | 63 |
| Tabel 4.5 Jam Kerja Pelayanan | 64 |
| Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Pelimpahan Wewenang Dimensi <i>Authority</i> /Wewenang..... | 65 |
| Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas Variabel Pelimpahan Wewenang (X) | 68 |
| Tabel 4.9 Hasil Pengujian Korelasi Wewenang Terhadap Kualitas Pelayanan... | 68 |

| | |
|---|----|
| Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Sederhana Pengaruh Wewenang Terhadap Kualitas Pelayanan | 70 |
| Tabel 4.11 Koefisien Determinasi..... | 71 |
| Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Pelimpahan Wewenang Dimensi <i>Responsibility</i> /Tanggung Jawab | 71 |
| Tabel 4.13 Hasil Pengujian Validitas Variabel Pelimpahan Tanggung Jawab..... | 74 |
| Tabel 4.14 Hasil Pengujian Korelasi Tanggung Jawab Terhadap Kualitas Pelayanan | 75 |
| Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Sederhana Pengaruh Tanggung Jawab Terhadap Kualitas Pelayanan | 76 |
| Tabel 4.16 Koefisien Determinasi..... | 77 |
| Tabel 4.17 Tanggapan Responden Terhadap Pelimpahan Wewenang Dimensi <i>Accountability</i> /akuntabilitas..... | 78 |
| Tabel 4.18 Hasil Pengujian Validitas Variabel Pelimpahan Wewenang | 80 |
| Tabel 4.19 Hasil Pengujian Korelasi Akuntabilitas Terhadap Kualitas Pelayanan | 81 |
| Tabel 4.20 Hasil Analisis Regresi Sederhana Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Kualitas Pelayanan | 82 |
| Tabel 4.21 Koefisien Determinasi..... | 83 |
| Tabel 4.22 Presentase Penilaian Pelimpahan Wewenang di Kantor Kecamatan | |

| | |
|--|-----|
| Cileunyi (X) | 84 |
| Tabel 4.23 Hasil Pengujian Validitas Variabel Pelimpahan Wewenang (X) | 88 |
| Tabel 4.24 Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan (Y) | 89 |
| Tabel 4.25 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Pelimpahan Wewenang (X) dan Variabel Kualitas Pelayanan (Y) | 90 |
| Tabel 4.26 Hasil Pengujian Multikolinearitas | 92 |
| Tabel 4.27 Hasil Analisis Regresi Ganda | 94 |
| Tabel 4.28 Hasil Pengujian Determinasi..... | 97 |
| Tabel 4.29 Hasil Koefisien Determinasi | 97 |
| Tabel 4.30 Hasil Uji t Pengaruh Wewenang Terhadap Kualitas Pelayanan | 99 |
| Tabel 4.31 Hasil Uji t Pengaruh Tanggung Jawab Terhadap Kualitas Pelayanan | 100 |
| Tabel 4.32 Hasil Analisis Regresi Sederhana Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Kualitas Pelayanan | 102 |
| Tabel 4.33 Hasil Pengujian Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (uji f) | 103 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Paradigma Pemikiran | 15 |
| Gambar 3.1 Garis Kontinum..... | 47 |
| Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas Data | 91 |
| Gambar 4.2 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Scatterplots..... | 93 |
| Gambar 4.3 Histogram..... | 96 |

