

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	9
F. Kerangka Pemikiran Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Konsep dan Teori	14
1. Administrasi Publik.....	14
2. Dimensi Administrasi Publik	15
3. Pelayanan Publik.....	17
4. Transparansi Pelayanan Publik.....	18
5. Kualitas Pelayanan Publik.....	21
6. BAPENDA Kabupaten Garut.....	23
B. Kajian Penelitian Terdahulu	28
C. Hipotesis Penelitian	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
A. Pendekatan dan Metode Penelitian.....	32

B. Populasi dan Sampel	33
1. Populasi	33
2. Sampel.....	35
C. Operasional Variabel Penelitian	36
D. Teknik Pengumpulan Data	39
E. Teknik Pengolahan Data	41
F. Tempat dan Lokasi Penelitian	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A. Deskripsi Data	47
B. Pengujian Instrumen Penelitian.....	59
1. Uji Validitas	59
2. Uji Reliabilitas.....	61
C. Pengujian Hipotesis Penelitian	65
1. Analisis Regresi Berganda	65
2. Uji Signifikansi Parsial (Uji T).....	68
3. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	75
4. Koefisien Determinasi.....	76
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	77
1. Pengaruh Prosedur Pelayanan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Bapenda Kabupaten Garut	77
2. Pengaruh Persyaratan Teknis dan Administratif Pelayanan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Bapenda Kabupaten Garut	80
3. Pengaruh Rincian Biaya Pelayanan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Bapenda Kabupaten Garut.....	82
4. Pengaruh Pejabat yang Berwenang dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Bapenda Kabupaten Garut.....	84
5. Pengaruh Janji Pelayanan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Bapenda Kabupaten Garut	87
6. Pengaruh Standar Pelayanan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Bapenda Kabupaten Garut	89
7. Pengaruh Lokasi Pelayanan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Bapenda Kabupaten Garut	92
8. Pengaruh Informasi Layanan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Bapenda Kabupaten Garut	95
9. "Pengaruh Transparansi dalam Peningkatan Kualitas Masyarakat Pelayanan Publik di Kantor Bapenda Kabupaten Garut"	98

BAB V PENUTUP	102
A. Simpulan	102
B. Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN	110
RIWAYAT HIDUP	129



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Fluktuasi Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Bapenda Kabupaten Garut Tahun 2019-2023	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	29

Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian	36
Tabel 3. 2 Bobot Alat Ukur	42
Tabel 3. 3 Standar Composite Reliability.....	43
Tabel 4. 1 Tingkat Pengambilan Kuesioner	47
Tabel 4. 2 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4. 3 Persentase Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4. 4 Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	49
Tabel 4. 5 Kriteria Penilaian.....	49
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Dimensi Prosedur Pelayanan	51
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Dimensi Persyaratan Teknis dan Administratif Pelayanan	51
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Dimensi Rincian Biaya Pelayanan	52
Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Dimensi Pejabat yang Berwenang.....	53
Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Dimensi Janji Pelayanan	53
Tabel 4. 11 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Dimensi Standar Pelayanan	54
Tabel 4. 12 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Dimensi Lokasi Pelayanan	55
Tabel 4. 13 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Dimensi Informasi Layanan.....	55
Tabel 4. 14 Akumulasi Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Variabel Transparansi	57
Tabel 4. 15 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan Publik.....	59
Tabel 4. 16 Hasil Uji Validitas.....	60
Tabel 4. 17 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Prosedur Pelayanan	61
Tabel 4. 18 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persyaratan Teknis dan Administratif Pelayanan	62
Tabel 4. 19 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Rincian Biaya Pelayanan.....	62

Tabel 4. 20 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pejabat yang Berwenang	63
Tabel 4. 21 Hasil Uji Reliabilitas Janji Pelayanan.....	63
Tabel 4. 22 Hasil Uji Reliabilitas Standar Pelayanan.....	63
Tabel 4. 23 Hasil Uji Reliabilitas Lokasi Pelayanan	64
Tabel 4. 24 Hasil Uji Reliabilitas Informasi Layanan	64
Tabel 4. 25 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Publik.....	65
Tabel 4. 26 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	66
Tabel 4. 27 Hasil Uji Parsial (Uji T)	68
Tabel 4. 28 Hasil Uji T Prosedur Pelayanan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	69
Tabel 4. 29 Hasil Uji T Persyaratan Teknis dan Administratif Pelayanan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.....	70
Tabel 4. 30 Hasil Uji T Rincian Biaya Pelayanan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	71
Tabel 4. 31 Hasil Uji T Pejabat yang Berwenang dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	72
Tabel 4. 32 Hasil Uji T Janji Pelayanan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik .	72
Tabel 4. 33 Hasil Uji T Standar Pelayanan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	73
Tabel 4. 34 Hasil Uji T Lokasi Pelayanan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	74
Tabel 4. 35 Hasil Uji T Informasi Layanan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	74
Tabel 4. 36 Hasil Uji Simultan (Uji F)	75
Tabel 4. 37 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran Penelitian	13
---	----

