

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian	10
1.4.1 Kegunaan Teoritis	10
1.4.2 Kegunaan Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Landasan Teori	14
2.2.1 Kompetensi Pegawai	14
2.2.2 Jenis-jenis Kompetensi Pegawai	18
2.2.3 Indikator Kompetensi Pegawai	21
2.2.4 Kualitas Pelayanan.....	21

2.2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	21
2.2.4.2 Indikator Kualitas Pelayanan	25
2.2.4.3 Konsep Kualitas Pelayanan	26
2.2.4.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	27
2.3 Kerangka Pemikiran	28
2.4 Hipotesis Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Desain Penelitian	36
3.2 Operasionalisasi Variabel	37
3.3 Populasi dan Sampel	40
3.3.1 Populasi	40
3.3.2 Sampel	42
3.4 Teknik Pengumpulan Data	44
3.4.1 Studi Lapangan	44
3.4.2 Studi Kepustakaan	45
3.5 Teknik Analisis Data	46
3.5.1 Menentukan Rentang	46
3.5.2 Menentukan Kategori Penelitian	47
3.5.3 Menentukan Persentase	48
3.5.4 Mengukur Hubungan	48
3.5.5 Mengukur Pengaruh	49
3.6 Jadwal Penelitian	51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	52
4.1.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis	52
4.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis	53
4.1.3 Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis	56
4.1.4 Keadaan Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis	66
4.1.5 Karakteristik Responden	70
4.1.6 Deskripsi Hasil Penelitian	73
4.1.6.1 Tingkat Kompetensi Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis	73
4.1.6.2 Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan yang Diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis	131
4.1.6.3 Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan	177

4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	180
4.2.1 Pembahasan tentang Tingkat Kompetensi Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis	180
4.2.2 Pembahasan tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan	194
4.2.3 Pembahasan tentang Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan	209
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	212
5.1 Kesimpulan	212
5.2 Saran	213
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Jumlah Sampel Penelitian	43
Tabel 3.2	Skala Likert	45
Tabel 3.3	Pedoman untuk Memberikan Tingkat Koefisien Relasi	49
Tabel 3.4	Pedoman Pemberian Interpretasi	50
Tabel 3.5	Waktu Penelitian	51
Tabel 4.1	Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Berdasarkan Golongan	66
Tabel 4.2	Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Berdasarkan Eselon	67
Tabel 4.3	Keadaan Pegawai Berdasarkan Usia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis	68
Tabel 4.4	Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis	69
Tabel 4.5	Keadaan Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis	70
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	71
Tabel 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	72
Tabel 4.9	Tanggapan Responden tentang Kemampuan Pegawai dalam Menyelesaikan Pelayanan Administrasi Kependudukan dengan Cepat	75
Tabel 4.10	Tanggapan Responden tentang Kemampuan Pegawai dalam Mengoperasikan Sarana atau Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan	78

Tabel 4.11	Tanggapan Responden tentang Kemampuan Pegawai Menyelesaikan Pelayanan dengan Tepat dan Minim Kesalahan	81
Tabel 4.12	Tanggapan Responden tentang Pemahaman Pegawai terhadap Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	85
Tabel 4.13	Tanggapan Responden tentang Kemampuan Pegawai dalam Memberikan Informasi yang Jelas kepada	89
Tabel 4.14	Tanggapan Responden tentang Penguasaan Pegawai terhadap Peraturan dan Persyaratan Pelayanan Administrasi Kependudukan	92
Tabel 4.15	Tanggapan Responden tentang Keramahan Pegawai dalam Melayani Masyarakat	95
Tabel 4.16	Tanggapan Responden tentang Kesopanan Pegawai dalam Berkomunikasi dengan Masyarakat	98
Tabel 4.17	Tanggapan Responden tentang Kemampuan Pegawai Menjalinkan Hubungan yang Baik dengan Masyarakat Tanpa Membeda-bedakan	100
Tabel 4.18	Tanggapan Responden tentang Kepercayaan Diri Pegawai dalam Memberikan Pelayanan	104
Tabel 4.19	Tanggapan Responden tentang Tanggung Jawab Pegawai terhadap Tugas Pelayanan	106
Tabel 4.20	Tanggapan Responden tentang Profesionalisme Pegawai dalam Menjalankan Tugas	109
Tabel 4.21	Tanggapan Responden tentang Kedisiplinan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan	112
Tabel 4.22	Tanggapan Responden tentang Ketelitian Pegawai dalam Memeriksa dan Mengolah Dokumen Kependudukan	115
Tabel 4.23	Tanggapan Responden tentang Kesabaran Pegawai dalam Menghadapi Masyarakat	118
Tabel 4.24	Tanggapan Responden tentang Keinginan Pegawai untuk Memberikan Pelayanan Terbaik kepada Masyarakat	121

Tabel 4.25	Tanggapan Responden tentang Kesungguhan Pegawai dalam Menyelesaikan Pekerjaan Sesuai Target Waktu	123
Tabel 4.26	Tanggapan Responden tentang Kemauan Pegawai Membantu Masyarakat hingga Proses Pelayanan Selesai....	126
Tabel 4.27	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden untuk Variabel Kompetensi Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis	129
Tabel 4.28	Tanggapan Responden tentang Kebersihan dan Kenyamanan Ruang Tunggu Pelayanan Administrasi Kependudukan	133
Tabel 4.29	Tanggapan Responden tentang Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan yang Memadai bagi Pengguna Pelayanan	136
Tabel 4.30	Tanggapan Responden tentang Kerapian dan Profesionalitas Penampilan Petugas, Termasuk Penggunaan Seragam dan Tanda Pengenal	139
Tabel 4.31	Tanggapan Responden tentang Kecepatan Petugas dalam Melayani Masyarakat Tanpa Menunda-nunda	142
Tabel 4.32	Tanggapan Responden tentang Kejelasan Petugas dalam Memberikan Jawaban atas Pertanyaan Masyarakat	145
Tabel 4.33	Tanggapan Responden tentang Kesigapan Petugas dalam Membantu Masyarakat	147
Tabel 4.34	Tanggapan Responden tentang Kesesuaian Pelayanan yang Diberikan Petugas dengan Prosedur yang Berlaku	150
Tabel 4.35	Tanggapan Responden tentang Ketelitian Petugas dalam Memberikan Pelayanan sehingga Meminimalkan Kesalahan Data.....	153
Tabel 4.36	Tanggapan Responden tentang Ketepatan Waktu Penyelesaian Dokumen Administrasi Sesuai dengan Waktu yang Dijanjikan	156
Tabel 4.37	Tanggapan Responden tentang Kesopanan dan Profesionalisme Petugas dalam Melayani Masyarakat	159

Tabel 4.38	Tanggapan Responden tentang Kemampuan Petugas Memberikan Keyakinan kepada Masyarakat terhadap Pelayanan yang Diberikan	162
Tabel 4.39	Tanggapan Responden tentang Pemahaman Petugas terhadap Prosedur Administrasi Kependudukan	164
Tabel 4.40	Tanggapan Responden tentang Perhatian Petugas terhadap Kebutuhan Setiap Pemohon	168
Tabel 4.41	Tanggapan Responden tentang Keadilan Petugas dalam Melayani Seluruh Masyarakat Tanpa Diskriminasi	170
Tabel 4.42	Tanggapan Responden tentang Kesiediaan Petugas Mendengarkan Keluhan atau Saran dari Masyarakat.....	173
Tabel 4.43	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden untuk Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis	175

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Paradigma Penelitian	35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis	55