

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN ORISINALITAS DAN PUBLIKASI

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	12
1.3 Rumusan Masalah.....	13
1.4 Tujuan Penelitian	14
1.5 Kegunaan Penelitian	14
1.5.1 Kegunaan Teoritis	14
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	17
2.1 Kajian Pustaka	17
2.1.1 Sarana dan Prasarana	17

2.1.1.1	Pengertian Sarana Dan Prasarana.....	17
2.1.1.2	Tujuan Sarana Prasarana	18
2.1.1.3	Standar Sarana Prasarana	20
2.1.1.4	Pengelolaan Sarana Prasarana Kantor.....	21
2.1.1.5	Pengadaan Sarana dan Prasarana	24
2.1.1.6	Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Kantor	27
2.1.1.7	Tahap-tahap Pemeliharaan Sarana Prasarana Kantor	29
2.1.1.8	Cara Pemeliharaan Sarana dan Prasarana	32
2.1.1.9	Indikator Sarana dan Prasarana	36
2.1.2	Kompetensi	37
2.1.2.1	Pengertian Kompetensi.....	37
2.1.2.2	Faktor yang dapat Mempengaruhi Kompetensi	41
2.1.2.3	Tujuan Kompetensi	44
2.1.2.4	Komponen Kompetensi.....	45
2.1.2.5	Manfaat Kompetensi	48
2.1.2.6	Standar Kompetensi	51
2.1.2.7	Indikator Kompetensi	53
2.1.3	Pelayanan Publik	54
2.1.3.1	Pengertian Pelayanan Publik.....	54

2.1.3.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	57
2.1.3.3 Asas-Asas Pelayanan Publik	59
2.1.3.4 Standar Pelayanan Publik	61
2.1.3.5 Pelayanan Publik dalam Pemerintahan yang Baik.....	63
2.1.4 Penelitian Terdahulu.....	65
2.2 Kerangka Pemikiran.....	74
2.3 Hipotesis Penelitian	77
BAB III METODE PENELITIAN.....	78
3.1 Metode Penelitian yang Digunakan	78
3.2 Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel.....	79
3.2.1 Definisi Variabel	79
3.2.1.1 Operasionalisasi Variabel.....	80
3.3 Populasi dan Sampel.....	82
3.3.1 Populasi	82
3.3.2 Sampel	83
3.4 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	84
3.4.1 Sumber Data	84
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	85
3.5 Teknik Analisis Data.....	87
3.6 Lokasi dan waktu Penelitian	93
3.6.1 Lokasi Penelitian	93

3.6.2 Waktu Penelitian	94
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	95
4.1 Objek Penelitian.....	95
4.1.1 Kedudukan Tugas Pokok dan Fungsi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis	95
4.1.1.1 Kedudukan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis.....	90
4.1.1.2 Tugas Pokok Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis.....	95
4.1.2 Struktur Organisasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis	97
4.1.2.1. Susunan Organisasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis.....	97
4.1.2.2. Tugas Pokok dan Unsur Organisasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis	99
4.1.3 Keadaan dan Karakteristik Pegawai berdasarkan jenis kelamin, Golongan, Tingkat Pendidikan, Masa Kerja, dan Usia	121
4.1.4 Keadaan Sarana dan Prasarana Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis	125
4.1.5 Karakteristik Responden	127

4.1.6 Deskripsi Variabel yang diteliti.....	130
4.1.6.1 Deskripsi Variabel Sarana Prasarana pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis	130
4.1.6.2 Deskripsi Variabel Kompetensi Pegawai pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis	149
4.1.6.3 Deskripsi Variabel Pelayanan Publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis	168
4.1.7 Hasil Pengujian Hipotesis.....	186
4.1.7.1 Hasil Penelitian Tentang pengaruh sarana dan prasarana terhadap pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis	186
4.1.7.2 Hasil Penelitian Tentang Pengaruh Kompetensi pegawai terhadap pelayanan publik Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis	190
4.1.7.3 Hasil Penelitian tentang Pengaruh Sarana dan prasarana dan Kompetensi pegawai terhadap pelayanan publik Pada Badan	

Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis	194
4.2 Pembahasan	199
4.2.1 Sarana dan prasarana Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis	199
4.2.2 Kompetensi pegawai Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis	201
4.2.3 Pelayanan publik Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis	204
4.2.4 Pengaruh Sarana dan prasarana terhadap Pelayanan publik Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis	205
4.2.5 Pengaruh Kompetensi pegawai terhadap pelayanan publik Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis	208
4.2.6 Pengaruh Sarana dan prasarana dan Kompetensi pegawai terhadap pelayanan publik Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis	210
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	214
5.1 Simpulan	214
5.2 Saran.....	215
DAFTAR PUSTAKA	216

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Implikasi Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	71
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	81
Tabel 3.2	Kategori Jawaban dan Cara Pemberian Skor Angket.....	87
Tabel 3.3	Pedoman untuk menentukan interpretasi koefisien korelasi.....	92
Tabel 3.4	Jadwal Kegiatan Penelitian.....	94
Tabel 4.1	Keadaan Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin Di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis Tahun 2024	122
Tabel 4.2	Keadaan Pegawai Berdasarkan Golongan Di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis Tahun 2024	122
Tabel 4.3	Karakteristik Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan Di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis Tahun 2024	123
Tabel 4.4	Karakteristik Pegawai Berdasarkan Masa Kerja Di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis Tahun 2024	124
Tabel 4.5	Karakteristik Pegawai Berdasarkan Usia Di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis Tahun 2024	125
Tabel 4.6	Keadaan Sarana Dan Prasarana Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis Tahun 2024	126
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	127
Tabel 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	127
Tabel 4.9	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	128

Tabel 4.10	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	129
Tabel 4.11	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	127
Tabel 4.12	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	127
Tabel 4.13	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	128
Tabel 4.14	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	129
Tabel 4.15	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	127
Tabel 4.16	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	127
Tabel 4.17	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	128
Tabel 4.18	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	129
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Terhadap Ketersediaan sarana dan prasarana dapat digunakan dengan baik.....	169
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Kondisi peralatan atau perlengkapan dalam kondisi baik dan layak digunakan	170
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Pegawai dapat memberikan pelayanan secara konsisten sesuai dengan jadwal pelayanan	171
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Pegawai dapat menjaga kepercayaan dengan memberikan pelayanan sesuai dengan janjinya	172
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Pegawai dapat memberikan pelayanan secara cepat dan tepat sesuai dengan yang dibutuhkan	173
Tabel 4.24	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Pegawai selalu cepat tanggap dalam mengatasi setiap permasalahan yang disampaikan	174
Tabel 4.25	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Pegawai selalu cepat tanggap dalam mengatasi setiap permasalahan yang disampaikan	175

Tabel 4.26	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Pegawai memiliki keahlian teknis yang bagus (dengan cepat dapat mengatasi masalah teknis).....	176
Tabel 4.27	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Pegawai dapat memberikan pelayanan secara ramah.....	177
Tabel 4.28	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Pegawai dapat memberikan pelayanan secara ramah.....	178
Tabel 4.29	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Pegawai dapat memberikan pelayanan secara terpercaya.....	178
Tabel 4.30	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Pegawai dapat menjaga keamanan pelayanan	179
Tabel 4.31	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Pegawai dapat menjaga keamanan pelayanan.....	180
Tabel 4.32	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Pegawai berusaha dapat memberikan kemudahan dalam memperoleh pelayanan	181
Tabel 4.33	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Pegawai berusaha dapat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.....	182
Tabel 4.34	Rekapitulasi Pelayanan Publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis berdasarkan kuesioner yang disebar.....	182
Tabel 4.35	Interpretasi Mengenai Pelayanan Publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis	184
Tabel 4.36	Rekap Hasil Analisis Deskriptif	184
Tabel 4.37	Nilai-Nilai Perhitungan Regresi Dan Korelasi Sarana dan prasarana Terhadap Pelayanan publik	186
Tabel 4.38	Rangkuman hasil analisis Pengaruh sarana dan prasarana terhadap pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis	187

Tabel 4.39	Rangkuman Koefisien Korelasi pengaruh sarana dan prasarana terhadap pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis.....	188
Tabel 4.40	Nilai-Nilai Perhitungan Regresi Dan Korelasi Kompetensi pegawai dengan pelayanan publik Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis ..	191
Tabel 4.41	Rangkuman hasil analisis pengaruh kompetensi pegawai terhadap Pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis	192
Tabel 4.42	Rangkuman Koefisien Korelasi pengaruh kompetensi pegawai terhadap pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis	193
Tabel 4.43	Nilai-Nilai Perhitungan Regresi Dan Korelasi Variabel Sarana dan prasarana dan Kompetensi pegawai terhadap pelayanan publik Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis.....	196
Tabel 4.44	Rangkuman hasil analisis pengaruh Sarana dan prasarana dan Kompetensi pegawai terhadap pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis	197
Tabel 4.45	Rekapitulasi Hasil Korelasi X_1, X_2 terhadap Y	198

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian.....	76
Gambar 4.1 Diagram Jalur Hubungan Kausal Antara Variabel.....	198