

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Kegunaan Penelitian	9
1.5.1 Kegunaan Teoritis	9
1.5.2 Kegunaan Praktis	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
.....	10
2.1 Kajian Pustaka.....	10
2.1.1 Manajemen Pemerintahan	10
2.1.1.1 Pengertian Manajemen Pemerintahan	10
2.1.1.2 Proses, Fungsi dan Peran Manajemen Pemerintahan	
.....	10
2.1.1.3 Masalah dalam Manajemen Pemerintahan	11
2.1.2 Kemampuan Aparat	12
2.1.2.1 Pengertian Kemampuan Aparat	12

2.1.2.2 Peran dan fungsi Kemampuan Aparat	15
2.1.2.3 Tujuan dan Faktor yang mempengaruhi Kemampuan Aparat	16
2.1.2.4 Dimensi atau Indikator Kemampuan Aparat ...	17
2.1.3 Prosedur Pelayanan.....	19
2.1.3.1 Pengertian Prosedur Pelayanan	19
2.1.3.2 Peran dan Fungsi Prosedur Pelayanan	22
2.1.3.3 Tujuan dan Faktor Prosedur Pelayanan	23
2.1.3.4 Dimensi atau Indikator Prosedur Pelayanan ...	25
2.1.4 Sarana Prasarana	27
2.1.4.1 Pengertian Sarana Prasarana	27
2.1.4.2 Peran dan Fungsi Sarana Prasarana	28
2.1.4.3 Tujuan dan Faktor yang mempengaruhi Sarana Prasarana	30
2.1.4.4 Dimensi atau Indikator Sarana Prasarana	31
2.1.5 Pelayanan Publik	33
2.1.5.1 Pengertian Pelayanan Publik	33
2.1.5.2 Peran dan Fungsi Pelayanan Publik	35
2.1.5.3 Tujuan dan Faktor yang mempengaruhi Pelayanan Publik	37
2.1.5.4 Efektivitas Pelayanan Publik	38
2.1.5.5 Dimensi atau Indikator Pelayanan Publik	42
2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan	44
2.3 Kerangka Pemikiran.....	48
2.3.1 Hubungan Kemampuan Aparat dan Prosedur	

Pelayanan.....	48
2.3.2 Hubungan Prosedur Pelayanan dan Sarana Prasarana ..	49
2.3.3 Hubungan Sarana Prasarana dan Kemampuan Aparat .	50
2.3.4 Pengaruh Kemampuan Aparat Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik	51
2.3.5 Pengaruh Prosedur Pelayanan Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik	53
2.3.6 Pengaruh Sarana Prasarana Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik	54
2.4 Hipotesis	56
BAB III METODE PENELITIAN.....	57
3.1 Metode Penelitian yang digunakan	57
3.2 Desain Penelitian	58
3.3 Operasional Variabel penelitian	59
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	61
3.4.1 Populasi	61
3.4.2 Sampel	62
3.5 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	63
3.5.1 Sumber Data	63
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	64
3.6 Pengujian Instrumen Penelitian	65
3.6.1 Uji Validasi Data	65
3.6.2 Uji Realibilitas Data	66
3.7 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	67
3.7.1 Regresi Linier Berganda	67
3.7.2 Uji Hipotesis	68
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	70

3.8 Tempat dan Waktu Penelitian	74
3.7.1 Tempat Penelitian	74
3.7.2 Waktu Penelitian	74
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	76
4.1 Hasil Penelitian	76
4.1.1 Gambaran Umum.....	76
4.1.1.1 Profil Dinas Kesehatan Kabupaten Ciamis	76
4.1.1.2 Struktur Organisasi dan Tugas Pokok	82
4.1.2 Deskripsi Responden	95
4.1.2.1 Berdasarkan Jenis Kelamin	95
4.1.2.2 Berdasarkan Usia.....	96
4.1.2.3 Berdasarkan Tingkat Pendidikan	96
4.1.3 Analisis Hasil Penelitian	97
4.1.3.1 Pengujian Instrumen Penelitian.....	97
4.1.3.1.1 Uji Validitas	97
4.1.3.1.2 Uji Reliabilitas	102
4.1.3.1.3 Uji Normalitas	103
4.1.3.1.4 Uji Multikolinearitas	106
4.1.3.2 Analisis Deskriptif Data Penelitian	108
4.1.3.3 Analisis Verifikatif Data Penelitian	111
4.1.3.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda	111
4.1.3.3.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	114
4.1.3.3.3 Uji Simultan (Uji F)	115
4.1.3.3.4 Uji Parsial (Uji t)	116
4.2 Pembahasan	127
4.2.1 Pembahasan Analisis Deskriptif	127
4.2.2 Pembahasan Analisis Verifikatif.....	130

4.2.2.1	Pengaruh Kemampuan Aparat terhadap Efektivitas Pelayanan Publik	130
4.2.2.2	Pengaruh Prosedur Pelayanan terhadap Efektivitas Pelayanan Publik	133
4.2.2.3	Pengaruh Sarana Prasarana terhadap Efektivitas Pelayanan Publik	135
4.2.2.4	Pengaruh Kemampuan Aparat, Prosedur Pelayanan, dan Sarana Prasarana terhadap Efektivitas Pelayanan Publik	137
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	140
5.1	Simpulan	140
5.2	Saran	141
DAFTAR PUSTAKA.....		143

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu yang Relevan	44
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian	60
Tabel 3.2	Jadwal Kegiatan Penelitian	75
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	92
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Menurut Usia	96
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Menurut Pendidikan	96
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Variabel X1	98
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel X2	99
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel X3	100
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Y	101
Tabel 4.8	Uji Reliabilitas	102
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)	103
Tabel 4.10	Statistik Residual	104
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinearitas	107
Tabel 4.12	Hasil Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	108
Tabel 4.13	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	112
Tabel 4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi	115
Tabel 4.15	Hasil Uji F	115
Tabel 4.16	Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t)	116
Tabel 4.17	Uji t Mengenai Pengaruh Kemampuan Aparat terhadap Efektivitas Pelayanan Publik	118
Tabel 4.18	Uji t Pengaruh Prosedur Pelayanan terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Coefficientsa	120
Tabel 4.19	Uji t Pengaruh Sarana Prasarana terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Coefficientsa	122
Tabel 4.20	Pengaruh Kemampuan Aparat, Prosedur Pelayanan, dan Sarana Prasarana terhadap Efektivitas Pelayanan Publik	124

Tabel 4.21 Uji F Pengaruh Kemampuan Aparat, Prosedur Pelayanan, dan Sarana Prasarana terhadap Efektivitas Pelayanan Publik	124
Tabel 4.22 Tabel Jalur dan Interpretasi	127
Tabel 4.23 Rekapitulasi Nilai Rata-rata Variabel Penelitian	128

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Paradigma Penelitian	55
Gambar 3.1	Desain Penelitian	59
Gambar 4.1	Struktur Organisasi.....	83
Gambar 4.2	Histogram Uji Normalitas Residual	105
Gambar 4.3	P-P Plot Uji Normalitas.....	106
Gambar 4.4	Matriks Jalur	126