

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PENYATAAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Maksud dan Tujuan penelitian.....	10
1.3.1. Maksud Penelitian.....	10
1.3.2. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Kegunaan Penelitian.....	11
1.4.1. Kegunaan Teoritis.....	11
1.4.2. Kegunaan Praktis.....	11

BAB II TINJAUAN TEORITIS, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1. Konsep Implementasi Kebijakan.....	12
2.1.1. Pengertian Kebijakan Publik.....	12
2.1.2. Konsep Implementasi Kebijakan.....	14
2.1.3. Model-Model Implementasi Kebijakan.....	16
2.1.4. Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan.....	18
2.1.5. Tujuan Implementasi Kebijakan.....	22

2.2. Konsep Pemerintahan, Pemerintahan, dan Pemerintahan Daerah.....	24
2.2.1. Pengertian Pemerintah.....	24
2.2.2. Pengertian Pemerintahan.....	24
2.2.3. Pengertian Pemerintahan Daerah.....	26
2.2.3.1. Asas-Asas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.....	26
2.3. Konsep Pelayanan.....	27
2.3.1. Pengertian Pelayanan.....	27
2.3.2. Unsur-Unsur Pelayanan.....	28
2.3.3. Standar Pelayanan Publik.....	30
2.3.4. Faktor Pendukung Pelayanan.....	32
2.4. Konsep Kualitas.....	34
2.4.1. Pengertian Kualitas.....	34
2.5. Konsep Kualitas Pelayanan.....	35
2.5.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	35
2.5.2. Ukuran Kualitas Pelayanan.....	36
2.6. Kerangka Pemikiran.....	39
2.7. Hipotesis.....	51

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian.....	52
3.2. Metode Penelitian.....	52
3.3. Sumber dan Teknik Penelitian.....	53
3.4. Populasi dan Sampel Penelitian.....	56
3.4.1. Populasi Penelitian.....	56
3.4.2. Sampel Penelitian.....	56

3.5. Metode Teknik Analisis Data.....	58
3.5.1. Uji Validitas.....	58
3.5.2. Uji Reliabilitas.....	59
3.5.3. Teknik Analisis Data.....	61
3.6. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	66
3.6.1. Lokasi Penelitian.....	66
3.6.2. Waktu Penelitian.....	66

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian.....	68
4.1.1. Gambaran Umum Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.....	68
4.1.2. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.....	72
4.1.3. Tugas Pokok Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Timur.....	73
4.1.4. SDM Aparat Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Timur.....	74
4.1.5. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	80
4.1.5.1 Uji Validitas.....	81
4.1.5.2 Uji Reliabilitas.....	83
4.2. Analisis Deskriptif Variabel Implementasi Kebijakan.....	85
4.3. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	111
4.4. Analisis Pengaruh Implementasi Kebijakan Terhadap Kualitas Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Ogan Komering (OKU) Timur.....	141
4.4.1. Analisis Persamaan Regresi Linear Sederhana.....	141
4.4.2. Perhitungan Koefisien Determinasi.....	142
4.4.3. Uji Hipotesis.....	143
4.4.4. Kesimpulan Statistik.....	145
4.4.5. Interpretasi Hasil Penelitian.....	146

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	152
5.2. Saran.....	153
5.2.1. Saran Teoritis.....	153
5.2.2. Saran Praktis.....	153

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN