

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian	7
1.3.1 Maksud Penelitian	7
1.3.2 Tujuan Penelitian	7
1.4. Kegunaan Penelitian	8
BAB II TINJAUAN TEORITIS KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Tinjauan Teoritis	9
2.1.1 Pengertian Kebijakan	9
2.1.2 Pengertian Kebijakan Publik	13
2.1.3 Pengertian Implementasi Kebijakan	14
2.1.4 Faktor-Faktor Implementasi Kebijakan	19
2.2 Konsep Kualitas Pelayanan	20
2.2.1 Pengertian Kualitas	20
2.2.2 Pengertian Pelayanan	23
2.3 Konsep Pemerintahan	28
2.3.1 Pengertian Pemerintah	28
2.3.2 Tujuan Pemerintahan	30
2.4 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	31
2.4.1 Kerangka Pemikiran	31
2.4.2 Hipotesis	38

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian.....	39
3.2	Metode, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	39
3.2.1	Metode Penelitian.....	39
3.2.2	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	43
3.4	Metode Analisis Data.....	45
3.5	Pengujian Validitas	45
3.5.1	Uji Validitas Alat Ukur Penelitian	45
3.5.2	Pengujian Realibilitas	46
3.6	Teknik Analisis Data.....	47
3.7	Lokasi Penelitian.....	53

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	55
4.1.1	Gambaran Umum Polda Jawa Barat	55
4.1.2	Kondisi Umum Sentral Pelayanan Kepolisian Terpadu.....	60
4.1.3	Susunan Organisasi SPKT (Tugas Pokok).....	62
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	64
4.2.1	Uji Validitas	65
4.2.2	Uji Reliabilitas	67
4.2.3	Analisis Deskriptif Variabel Implementasi Kebijakan	69
4.2.4	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	90
4.3	Analisis Pengaruh Implementasi Kebijakan Terhadap Kualitas Pelayanan Kepolisian di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Jawa Barat	115
4.3.1	Analisis Persamaan Regresi Linear Sederhana	115
4.3.2	Perhitungan Koefisien Determinasi	117
4.3.3	Uji Hipotesis.....	118
4.3.4	Kesimpulan Statistik	119
4.3.5	Interpretasi Hasil Penelitian	120

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	125
5.2	Saran.....	126
5.2.1	Saran Teoritis	126
5.2.2	Saran Praktis.....	126

DAFTAR PUSTAKA.....	128
----------------------------	------------