

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Peneliti	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Maksud dan tujuan penelitian	13
1.3.1 Maksud Penelitian.....	13
1.3.2 Tujuan Penelitian	13
1.4 Kegunaan Penelitian	13
BAB II TINJAUAN TEORITIS, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Tinjauan Tentang Kebijakan Publik.....	15
2.1.1 Pengertian Kebijakan Publik	15
2.1.2 Tahap – Tahap Kebijakan Publik	16
2.1.3 Tinjauan Tentang Implementasi Kebijakan Publik	17
2.1.3.1 Konsep Implementasi Kebijakan	17
2.1.3.2 Model Implementasi Kebijakan	20
2.1.3.3 Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Kebijakan	27
2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	28
2.2.1 Pengertian Pelayanan	28
2.2.2 Unsur-Unsur Pelayanan	30
2.2.3 Pengertian Pelayanan Publik	31
2.2.4 Standar Pelayanan Publik	32
2.2.5 Faktor Pendukung Pelayanan	34
2.3. Kualitas Pelayanan	36
2.3.1 Pengertian Kualitas	36
2.3.2 Pengertian Kualitas Pelayanan	37

2.3.3	Ukuran Kualitas Pelayanan	38
2.4	Keterbukaan Informasi Publik	40
2.5	Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	43
2.5.1	Kerangka Pemikiran.....	43
2.5.2	Hipotesis	51
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Desain Penelitian.....	52
3.2	Metode, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	52
3.2.1	Metode Penelitian	52
3.2.2	Sumber Data	53
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data	53
3.2.4	Instrumen Penelitian	55
3.3	Populasi Penelitian	57
3.4	Metode Analisa Data	58
3.4.1	Uji Validitas	59
3.4.2	Uji Reliabilitas	60
3.4.3	Teknis Analisis Data	61
3.4.4	Pengujian Hipotesis.....	63
3.5	Lokasi dan Jadwal Penelitian	65
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil penelitian.....	69
4.1.1	Gaarmbaran Umum Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Bandung	69
4.1.2	Susunan Organisasi Sekretariat DPRD Kota Bandung.....	69
4.1.3	Gambaran Umum Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi Sekretariat DPRD Kota Bandung	78
4.1.4	Struktur Organisasi Sekretaris Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah	79
4.2	Uji Valis dan Reliabilitas	

4.2.1 Uji Validitas	80
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	82
4.3 Analisis Deskriptif Variabel Implementasi Kebijakan	83
4.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Keterbukaan Publik.....	106
4.4 Analisis Pengaruh Implementasi Kebijakan Terhadap Kualitas Pelayanan Terbukaan Publik	130
4.4.1 Analisis Regresi LinierSederna	130
4.4.2 Perhitungan Koefisien Determinasi	131
4.4.3 Uji Hipotesis	132
4.5 Kempulan Statistik.....	133
4.6 Analisis Hasil Penelitian.....	134
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	
5.2 Saran	
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 DAFTAR INFORMASI PUBLIK Sekretariat DPRD Kota Bandung Pada Tahun 2018	9
Tabel 2.1 Aplikasi Konseptual Model Edward III Perspektif Implementasi Kebijakan	23
Tabel 2.2 Model Hubungan Antara Implementtasi Kebijakan Dengan Kualitas Pelayanan	51
Tabel 3.1 Oprasionalisasi Variabel	57
Tabel 3.2 Interpretasi Tingkat Hubungan Korelasi	65
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian Pada Bulan April s.d September 2019	67
Tabel 4.1 Uji Validitas Variabel mplementasi Kebijakan (Variabel X)	81
Tabel 4.2 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Keterbukaan Publik (Variabel Y)	82
Tabel 4.3 Uji Realibilitas	83
Tabel 4.4 Jawaban Responden Tentang Adanya Sosialisasi Aturan Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik (n=75)	84
Tabeel 4.5 Jawaban Responden Tentang Adanya Penyampaian Aturan Kebijakan Dari Pimpinan Kepada Petugas Layanan Informasi Publik (n=75)	85
Tabel 4.6 Jawaban Responden Tentang Tersedianya Aturan Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik (n=75).....	87
Tabel 4.7 Jawaban Responden Tentang Tersedianya Sumberdaya Manusia Yang Cukup Untuk Menunjang Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik (n=75)....	89
Tabel 4.8 Jawaban Responden Tentang Tersedianya Fasilitas Yang Memadai Untuk Mendukung Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik (n=75)	91
Tabel 4.9 Jawaban Responden Tentang Memadainya Kewenangan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu untuk Melaksanakan Kebijakan (n=75)	92

Tabel 4.10 Jawaban Responden Tentang Adanya Komitmen Yang Jelas Dari Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu Untuk Melaksanakan Aturan Kebijakan (n=75)	95
Tabel 4.11 Jawaban Responden Tentang Adanya Tanggung Jawab Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu Dalam Menyampaikan Informasi (n=75)	96
Tabel 4.12 Jawaban Responden Tentang Adanya Semangat Pengabdian yang Tinggi dan Profesional Dalam Pemberian Layanan Publik (n=75)	97
Tabel 4.13 Jawaban Responden Tentang Kesesuaian Pembagian Tugas Yang Jelas Bagi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu (n=75)	100
Tabel 4.14 Jawaban Responden Tentang Adanya Standar Penilaian Mengenai Analisis Kinerja Pelayanan Publik (n=75)	101
Tabel 4.15 Jawaban Responden Tentang Menjalin Kerjasama Dengan Lembaga Lain (n=75).....	102
Tabel 4.16 Jawaban Responden Tentang Adanya Kemudahan Mendapatkan Informasi (n=75).....	107
Tabel 4.17 Jawaban Responden Tentang Kelengkapan Dan Kemuhtahiran Sarana Dan Prasarana Pelayanan (n=75)	108
Tabel 4.18 Jawaban Responden Tentang Kecepatan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu Menyediakan Informasi Dan Dokumentasi Untuk Diakses Oleh Publik (n=75)	111
Tabel 4.19 Jawaban Responden Tentang Kemampuan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu Untuk Memberikan Layanan Yang Akurat (n=75)	112
Tabel 4.20 Jawaban Responden Tentang Keahlian Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu Dalam Menyampaikan Informasi Kepada Publik (n=75)	113

Tabel 4.21 Jawaban Responden Tentang Kesedian dan Kemampuan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu Untuk Merespon Permintaan Publik (n=75).....	116
Tabel 4.22 Jawaban Responden Tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu Selalu Tanggap Dalam Menerima Kritik dan Saran Yang Di Sampaikan Publik (n=75)	117
Tabel 4.23 Jawaban Responden Tentang Kecepatan Waktu Dalam Penyampaian Informasi (n=75)	119
Tabel 4.24 Jawaban Responden Tentang Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi Pembantu Mampu Memberikan Kepercayaan Kepada Publik (n=75)	122
Tabel 4.25 Jawaban Responden Tentang Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi Pembantu Sekretariat DPRD Kota Bandung Menyampaikan Informasi Secara Transparan (n=75)	123
Tabel 4.26 Jawaban Responden Tentang Memberikan Perhatian Yang Tulus Kepada Publik (n=75)	125
Tabel 4.27 Jawaban Responden Tentang Ramah Dan Sopan Pada Saat Menerima Permintaan Informasi Secara Transparan Dari Publik (n=75)	126
Tabel 4.28 Analisis Persamaan Regresi Linier Sederhana Coefficients ^a	130
Tabel 4.29 Nilai Korelasi Model Summary ^{b t}	131

DAFTAR GAMBAR

HALAMAN

Gambar 4.2 Rekapulasi Jawaban Responden Tentang Variabel Implementasi Kebijakan (Variabel X)	105
Gambar 4.3 Rekapulasi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan Keterbukaan Publik (Variabel Y)	129