

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
1.4. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	6
1.5. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data.....	14
1.5.1. Metode Penelitian.....	14
1.5.2. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	14
1.5.3. Populasi dan sampel.....	16
1.6. Metode Analisis Data.....	17
1.7. Lokasi dan Lamanya Penelitian.....	21

BAB II TINJAUAN TEORITIS

2.1. Pengertian Kebijakan.....	22
2.1.1. Pengertian Implementasi Kebijakan.....	24
2.1.2. Syarat-syarat Pelaksanaan Kebijakan.....	31
2.2. Pemerintahan Daerah.....	34
2.2.1. Pengertian Pemerintah	34
2.2.2. Pemerintah Daerah.....	37
2.2.3. Prinsip Prinsip Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah	38

2.3.	Tinjauan tentang Kualitas Pelayanan.....	41
2.3.1.	Konsep Pelayanan	43
2.3.2.	Kualitas Pelayanan.....	46

BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

3.1.	Gambaran Kabupaten Sumedang.....	48
3.2.	Kondisi Geografis.....	48
3.3.	Sejarah Singkat Pemerintah Kabupaten Sumedang.....	49
3.4.	Perkembangan Luas Permukaan Kabupaten Sumedang... ..	50
3.5.	Pembagian Wilayah Administrasi Kabupaten Sumedang.	51
3.6.	Kondisi Penduduk.....	52
3.7.	Kondisi Sosial Budaya dan Agama.....	53
3.8.	Kondisi Sosial Ekonomi.....	55
3.2.	Sejarah Singkat Samsat Kabupaten Sumedang.....	57
3.3.	Visi, Misi, Motto, Tujuan Dan Sasaran SAMSAT Kabupaten Sumedang.....	57
3.4.	Menentukan Visi, Misi, Motto dan Nilai-nilai.....	58
3.5.	Jumlah dan Komposisi Personil Samsat Kabupaten Sumedang.....	58
3.6.	Koordinator Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sumedang.....	59
3.7.	Penempatan Personil pada Kelompok Kerja.....	59

BAB IV PEMBAHASAN

4.1.	Implementasi Kebijakan Pelayanan Perpanjangan STNK.....	62
4.1.1.	Dimensi Komunikasi.....	63
4.1.2.	Dimensi Sumber Daya.....	66
4.1.3.	Dimensi Disposisi.....	69
4.1.4..	Dimensi Struktur Birokrasi.....	72
4.2.	Kualitas Pelayanan.Perpanjangan STNK	77
4.2.1.	Dimensi Keadilan.....	79
4.2.2.	Dimensi Kepercayaan.....	81
4.2.3.	Dimensi Responsivenes.....	82
4.2.4.	Dimensi Keramahan.....	84
4.2.5.	Dimensi Transparasi.....	85

4.3. Pengaruh Implementasi Kebijakan Pemerintah Terhadap Kualitas Pelayanan Perpanjangan STNK di Kantor Samsat Kabupaten Sumedang.....	88
4.4. Analisis Hasil Penelitian.....	90

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan.....	98
5.2. Saran.....	98
5.2.1. Saran Akademis.....	98
5.2.2. Saran Praktis.....	99

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1	
Pelayanan Perpanjangan STNK.....	3
Tabel 2	
Operasionalisasi Variabel (X) Bebas.....	13
Tabel 3	
Operasional Variabel (Y) terikat	14
Tabel 4	
Jadual Penelitian Tahun 2009	24
Tabel 5	
Jumlah Penduduk Kabupaten Sumedang menurut Kecamatan dan Luas Wilayah serta Kepadatan Per Km ² pada Tahun 2011.....	52
Tabel 6	
Kondisi Taraf Hidup dan Derajat Kesehatan Kabupaten Sumedang Tahun 2011.	53
Tabel 7	
Kondisi Tingkat Pendidikan Kabupaten Sumedang.....	54
Tabel 8	
Jumlah Pemeluk Agama Kabupaten Sumedang	54
Tabel 9	
Jenis Mata Pencaharian Penduduk Kabupaten Sumedang	55
Tabel 10	
Rekapitulasi Jawaban Responden Dimensi Komunikasi.....	64
Tabel 11	
Rekapitulasi Jawaban Responden Dimensi Sumber Daya.....	68
Tabel 12	
Rekapitulasi Jawaban Responden Dimensi Disposisi.....	71
Tabel 13	
Rekapitulasi Jawaban Responden Dimensi Struktur Birokrasi.....	74
Tabel 14	

Rekapitulasi Hasil Klasifikasi Skor Tanggapan Responden Pada Implementasi Kebijakan Pemerintah Tentang Pelayanan STNK	77
Tabel 15	
Rekapitulasi Jawaban Responden Dimensi Struktur Birokrasi.....	80
Tabel 16	
Rekapitulasi Jawaban Responden Dimensi Kepercayaan	81
Tabel 17	
Rekapitulasi Jawaban Responden Dimensi Responsivenes.....	83
Tabel 18	
Rekapitulasi Jawaban Responden Dimensi Keramahan.....	84
Tabel 19	
Rekapitulasi Jawaban Responden Dimensi Transparasi.....	86
Tabel 20	
Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Perpanjangan STNK di Kantor SAMSAT Kabupaten Sumedang.....	87
Tabel 21	
Hasil Perhitungan Korelasi Rank Spearman.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar I	
Model Pengaruh antara Implementasi Kebijakan Pemerintah dengan Kualitas Pelayanan Perpanjangan STNK.....	12
Gambar 2	
Model Implementasi Kebijakan George C. Edwards III.....	25
Gambar 3	
Mekanisme Pelayanan Pada Kantor Bersama Samsat.....	61