

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb

Segala puji kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan lancar. Shalawat serta salam semoga senantiasa dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Dengan rasa syukur yang dalam, penulis akhirnya dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Publik dan Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Cibeunying Kaler Kota Bandung”**.

Penulis menyusun skripsi ini dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian sidang sarjana (S1) Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Sangga Buana YPKP Bandung. Dengan berbagai macam kekurangan yang ada, penulis sadar bahwa dalam penulisan karya tulis Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun.

Di dalam skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan dikarenakan keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Namun atas bantuan serta dukungan yang diberikan dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi – tingginya kepada kedua orang tua tercinta yang telah membesarkan, mendidik, membimbing penulis dengan penuh kasih sayang serta atas doa yang selalu dipanjatkannya, juga dukungan baik secara moril maupun materil selama penulisan skripsi ini. Dan untuk kakak dan adik tercinta yang selalu memberikan motivasi penulis sangat berterimakasih.

Dengan segala ketulusan, penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada Bapak Asep Jamaludin, SE., M.Si, selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan ikhlas sudah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya serta tanggung jawab dalam memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.

Selain itu juga penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya, kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. H. Asep Effendi R, SE.,M.Si., PIA., CfrA., selaku Rektor Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
2. Bapak Dr. Ir. Didin Kusdian, MT. selaku wakil Rektor I Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
3. Ibu Memi Sulaksmi, SE.,M.Si. selaku wakil Rektor II Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
4. Bapak Dr. Deni Nurdyana Hadimin, Drs., MSi. selaku wakil Rektor III Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

5. Bapak Bambang Susanto, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
6. Ibu R.Aryanti Ratnawati, SE., M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung,
7. Ibu Fitria Lilyana, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Jurusan Manajemen Program Pendidikan Sarjana Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
8. Bapak Tahmat, SE., M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Program Studi S1 Manajemen Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
9. Bapak Asep Jamaludin, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing dalam menyelesaikan Karya Tulis Skripsi ini.
10. Seluruh Dosen pengajar dan Staff Administrasi serta Staff Perpustakaan Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
11. Kedua orang tua penulis bapak Timin Saridi dan ibu Khasbiyati yang telah banyak membantu memberikan dorongan dalam bentuk moril maupun materil serta dukungan do'a dan semangat yang selalu menyertai dalam penulisan ini.
12. Para sahabat, Fauziyyah Wafa Jajuli, Widyawati, Ati Pathonah, Tri Cahya, Icha Haerunisa dan teman – teman sekelas yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan senantiasa memberikan canda dan tawa serta teman – teman jurusan Manajemen angkatan 2015 yang telah menjadi keluarga dan memberikan banyak kenangan yang tidak akan pernah terlupakan.
13. Terima kasih kepada Sari Pebrianti Perselia, SH. yang telah membantu dan memberikan semangat dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.

14. Terima kasih kepada rekan-rekan di Kecamatan Cibeunying Kaler yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis.
15. Semua pihak yang terkait dalam penulisan ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan umumnya bagi semua pihak. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan masukan yang membangun dari para pembaca.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh...

Bandung, September 2019
Penulis

Dwiyunia Suciwati Saridi

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian	10
1.6 Kegunaan Penelitian	11
1.6.1 Kegunaan Teoritis	11
1.6.2 Kegunaan Praktis	11
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Teori dan Konsep	13
2.1.1 Pengertian Manajemen.....	13
2.1.2 Fungsi- Fungsi Manajemen.....	14
2.1.3 Fungsi Operasional Dalam Manajemen	16
2.1.4 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	18

2.1.5 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	19
2.2 Kualitas Layanan Publik	23
2.2.1 Pengertian Kualitas Layanan Publik	23
2.2.2 Aspek-Aspek Kualitas Layanan Publik	31
2.2.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik	34
2.2.4 Dimensi Kualitas Layanan	36
2.2.5 Indikator Kualitas Layanan Publik.....	37
2.3 Pengertian Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)	37
2.3.1 Unsur-Unsur Sistem Informasi	38
2.3.2 Komponen Sistem Informasi	39
2.3.3 Konsep Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	40
2.3.4 Dimensi dan Indikator Penerapan SIAK.....	42
2.3.5 Tujuan diadakannya SIAK.....	43
2.4 Pengertian Kepuasan Masyarakat	44
2.4.1 Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Masyarakat	45
2.5 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	46
2.5.1 Landasan Teoritis	46
2.5.2 Landasan Empiris.....	51
2.5.3 Hipotesis.....	52
BAB III METODE PENELITIAN	54
3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan	54
3.2 Jenis Data dan Sumber Data	55
3.2.1 Jenis Data	55
3.2.2 Sumber Data.....	56
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	57

3.4	Populasi dan Sampel Penelitian	57
3.4.1	Populasi	57
3.4.2	Sampel	58
3.5	Operasionalisasi Variabel.....	59
3.6	Uji Validitas, Reliabilitas, dan Instrumen Penelitian	62
3.6.1	Uji Validitas	62
3.6.2	Uji Reliabilitas	62
3.6.3	Metode Pengolahan Data	63
3.6.4	Penyusunan Tabel Frekuensi	65
3.6.5	Metode Transformasi Data.....	66
3.7	Metode Analisis Data.....	66
3.7.1	Analisis Deskriptif	66
3.7.2	Analisis Verifikatif.....	68
3.7.3	Uji Asumsi Regresi Klasik.....	68
3.7.4	Analisis Koefisien Korelasi	70
3.7.5	Model Regresi Linear Berganda	72
3.7.6	Koefisien Determinasi.....	73
3.8	Rancangan Uji Hipotesis.....	74
3.8.1	Uji Hipotesis Simultan	74
3.8.2	Uji Hipotesis Parsial.....	75
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	78
4.1	Hasil Penelitian	78
4.2	Karakteristik Responden	79
4.3	Hasil Rancangan Uji Validitas dan Reliabilitas	82
4.3.1	Uji Validitas	82

4.3.2 Uji Reliabilitas	84
4.4 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden dan Analisis Verifikatif	87
4.4.1 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden mengenai Kualitas Layanan Publik	87
4.4.2 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden mengenai Penerapan SIAK	94
4.4.3 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden mengenai Kepuasan Masyarakat	101
4.4.4 Uji Asumsi Klasik	105
4.4.5 Analisis Koefisien Korelasi Product Moment (Pearson)	109
4.4.6 Analisis Regresi Linier Berganda	110
4.4.7 Analisis Koefisien Determinasi	112
4.4.8 Uji Hipotesis Simultan dan Parsial	113
4.5 Pembahasan Analisis Deskriptif	120
4.5.1 Gambaran Kualitas Layanan Publik Kecamatan Cibeunying Kaler Kota Bandung	120
4.5.2 Gambaran Penerapan SIAK Kecamatan Cibeunying Kaler Kota Bandung.....	121
4.5.3 Gambaran Kepuasan Masyarakat Kecamatan Cibeunying Kaler Kota Bandung	122
4.6 Pembahasan Analisis Verifikatif	123
4.6.1 Pengaruh Kualitas Layanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat	123
4.6.2 Pengaruh Penerapan SIAK terhadap Kepuasan Masyarakat	123
4.6.3 Pengaruh Kualitas Layanan Publik dan Penerapan SIAK terhadap Kepuasan Masyarakat	123

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	124
5.1 Kesimpulan	124
5.2 Saran	127

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Prasurvey Mengenai Kualitas Layanan Publik	5
Tabel 1.2 Prasurvey Mengenai Penerapan SIAK	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	52
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian	60
Tabel 3.2 Desain Pentabelan (Tabulating)	64
Tabel 3.3 Skala Likert	66
Tabel 3.4 Kriteria Penelitian	67
Tabel 3.5 Interpretasi Koefisien Korelasi	72
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	79
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	79
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	80
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	80
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Keluarga	81
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan	81
Tabel 4.7 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan Publik (X1) ..	83
Tabel 4.8 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Penerapan SIAK	83
Tabel 4.9 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)	84
Tabel 4.10 Hasil Uji Realibilitas Kualitas Layanan Publik	85
Tabel 4.11 Hasil Uji Realibilitas Penerapan SIAK	86
Tabel 4.12 Hasil Uji Realibilitas Kepuasan Masyarakat	86
Tabel 4.13 Rekapitulasi Hasil Uji Realibilitas	87
Tabel 4.14 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dimensi Tangible.....	88
Tabel 4.15 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dimensi Realibility	89

Tabel 4.16 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dimensi Responciviness ..	90
Tabel 4.17 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dimensi Assurance.....	91
Tabel 4.18 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dimensi Empathy	92
Tabel 4.19 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan Publik	93
Tabel 4.20 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Input..	95
Tabel 4.21 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Process	96
Tabel 4.22 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Output	97
Tabel 4.23 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Outcome	99
Tabel 4.24 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel Penerapan SIAK	100
Tabel 4.25 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Kualitas Layanan	101
Tabel 4.26 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Kebijakan Publik	103
Tabel 4.27 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Masyarakat	104
Tabel 4.28 Hasil Uji Normalitas Taksiran Model Regresi	105
Tabel 4.29 Hasil Uji Multikolinearitas	106
Tabel 4.30 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	107
Tabel 4.31 Hasil Uji Autokorelasi	108
Tabel 4.32 Rekapitulasi Hasil Uji Autokorelasi	108
Tabel 4.33 Hasil Analisis Korelasi	109
Tabel 4.34 Hasil Analisis Korelasi	110
Tabel 4.35 Hasil Uji Analisis Berganda	111

Tabel 4.36 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi	112
Tabel 4.37 Hasil Perhitungan F Hitung	115
Tabel 4.38 Pengujian Hipotesis Secara Parsial	117
Tabel 4.39 Pengujian Hipotesis Secara Parsial	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian	51
Gambar 3.1 Kurva Uji Hipotesis Simultan	75
Gambar 3.2 Kurva Uji Hipotesis Parsial	76
Gambar 4.1 Garis Kontinum Kategorisasi Penilaian Variabel Kualitas Layanan Publik	94
Gambar 4.2 Garis Kontinum Kategorisasi Penilaian Variabel Penerapan SIAK	100
Gambar 4.3 Garis Kontinum Kategorisasi Penilaian Variabel Kepuasan Masyarakat	105
Gambar 4.4 Kurva Uji Hipotesis Secara Simultan	114
Gambar 4.5 Kurva Uji-t Variabel Kualitas Pelayanan Publik	116
Gambar 4.6 Kurva Uji-t Variabel Penerapan SIAK	118